١٩٨٤



تقويم المؤسسات الاهلية التجريبية للطوافة من وجهة نظر المطوفين والحجاج

(بحث ميداني)

اعداد

د. عبد الحكيم موسى مبارك .

د. سعد الدين اونال .

د. ثروت السيد حجازى .

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على رسوله الصادق الامين وعلى آله وصحبه اجمعين وبعد :

تعتبر مهنة الطوافة من المهن المهمة والقديمة المتعلقة بشكل مباشر بأمور الحج والحجاج ولها اهداف نبيلة فى مقدمتها مساعدة الحاج على اداء مناسك الحج فى يسر وسهولة وبالقاء نظرة سريعة على تاريخ هذه المهنة نجد انها مرت بتطورات كثيرة بجهود صادقة من حكومة المملكة العربية السعودية بهدف مساعدة اربابها على تأدية واجباتها وتحمل مسئولياتها نحو حجاج بيت الله الحرام وفكرة انشاء المؤسسات الاهلية التجريبية تعتبر محاولة جادة وصادقة فى سبيل الرقى بمهنة الطوافة ورفع مستويات اداؤها العملى فى ضوء العمل الجماعى التعاونى الذى يتميز بايجابيات كثيرة تقلل كثيرا من سلبيات الماضى ولكن لا بد من متابعة سير النظام الجديد فى ارض الواقع والتحقق عن فاعليته فى تحقيق اهدافه المنشودة باستخدام الاساليب العلمية الممكنة لذلك كان هذا البحث الذى يهدف بشكل رئيسى الى تقويم المؤسسات الاهلية التجريبية للطوافة من وجهة نظر كل من المطوفين العاملين بالمكاتب الفرعية والحجاج المتلقين لخدماتها المختلفة من تأمين المواصلات والاسكان فى مكة المكرمة والمشاعر وكافة الخدمات العامة الضرورية ولتحقيق ذلك قام فريق البحث بالخطوات التالية :

أولا /

أ - مرحلة جمع المعلومات الوثائقية .

ب - كتابة خلفية تاريخية عن المهنة والتطورات التى مرت بها الى عهد المؤسسات بالاضافة الى اهدافها .

ج - تصميم استبيان للمطوفين فى ضوء المعلومات واللوائح الصادرة بانشاء المؤسسات .

د - تصميم استبيان للحجاج .

هـ - ترجمة استبيان الحجاج الى عدة لغات وهى :

١ ـ الإوردو .

٢ ـ الانجليزية .

٣ ـ الفرنسية .

٤ ـ التركية .

٥ ـ الملايو .

هذا بالاضافة الى اللغة العربية .

ثانيا / تم تطبيق استبيان المطوفين على (٣٥٥) عاملا بالمكاتب الفرعية بالميدان ، كما تم تطبيق استبيان الحجاج على خمسة عشر جنسية يتحدثون اللغات المشار اليها سابقا وبعد استبعاد الاستبيانات غير الكاملة تم ادخال بيانات (٢٦٢١) استبيانا للحاسب الالى لمركز ابحاث الحج .

قسم البحث الى ثلاثة اجزاء ، بحيث شمل الاول على الخلفية التاريخية والتطورات التى طرأت على المهنة بالاضافة الى مشكلة البحث وتساؤلاته بينما تضمن الجزء الثانى على عرض وتحليل معلومات استبيان المطوفين وشمل الجزء الاخير على عرض وتحليل معلومات استبيان الحجاج ولا نريد ان نتحدث عن اهم النتائج فى هذه المقدمة تاركين للقارىء فرصة الاطلاع الكامل لجميع جوانب البحث ، سائلين الله ان يجعل التوفيق حليف كل عمل صادق ونبيل ، والله من وراء القصد وهو الهادى الى سواء السبيل ، وشكرا .

فريق البحث ،

مفهوم الحج فى الاسـلام

قال الله تعالى " واذ جعلنا البيت مثابة للناس وأمنا واتخذوا من مقام ابراهيم مصلى ، وعهدنا الى ابراهيم واسماعيل ان طهرا بيتى للطائفين والعاكفين والركع السجود ، واذن فى الناس بالحج يأتوك رجالا وعلى كل ضامر يأتين من كل فج عميق ليشهدا منافع لهم "(١) .

وقال تعالى : " ولله على الناس حج البيت من استطاع اليه سبيلا "(٢) .

وعن ابى هريرة رضى الله عنه عن النبى صلى الله عليه وسلم أنه سئل : اى الاعمال افضل ؟ قال : الايمان بالله ورسوله ، قيل ثم ماذا ؟ قال: الجهاد فى سبيل الله ، قيل : ثم ماذا ؟ قال : حج مبرور(٣) .

والحج ركن من اركان الاسلام الخمس الاساسية التى بنى عليها الاسلام ، وهو عبادة قديمة عرفتها الانسانية منذ ان دعا اليه ابو الانبياء ابراهيم خليل الله صلوات الله عليه ، وفرض الحج على المسلمين فى السنة التاسعة من الهجرة ، ولقد قام المسلون بأدائه فى نفس السنة تحت امارة ابى بكر الصديق (رضى الله عنه) وفى السنة العاشرة حج الرسول صلى الله عليه وسلم حجة الوداع ، ومعه جمع غفير من الصحابة رضوان الله تعالى عليهم اجمعين .

ثم بعد ذلك حج بالناس الخلفاء الراشدون ، وحظى الحج منهم ومن جاء بعدهم من الخلفاء والامراء اهتماما كبيرا من تنظيم وترتيب.

---

(١) سورة البقرة ، الاية ١٢٥ .
(٢) سورة آل عمران ، الاية ٩٧ .
(٣) اخرجة البخارى الايمان ١٨ (١٢/١) ، والحج ٤،(١٤١/٢) ، ومسلم الايمان ومسلم الايمان ٣٦ ، حديث ١٣٥ .

الحج لغة وشرعا :

الحج لغة معناه : القصد كما قاله الجوهرى ، وقال الخليل : كثرة القصد الى من يعظم[1] .

ومعناه شرعا : عبارة عن قصد مخصوص الى مكان مخصوص فى زمن مخصوص[2] ، وهو فرض اجماعا على كل مسلم ومسلمة ، وهو الخامس من اركان الاسلام لقوله تعالى " ولله على الناس حج البيت من استطاع اليه سبيلا"[3] . وقول النبى عليه الصلاة والسلام " بنى الاسلام على خمس"[4] ، وذكر منها " وحج البيت " ، واجماع الامة على ذلك .

قال ابن المنذر ، اجمع اهل العلم على ان المرء فى عمره حجة واحدة حجة الاسلام ، وقد دل على ذلك ما رواه ابوهريرة رضى الله عنه قال: خطبنا رسول الله (صلى الله عليه وسلم) فقال : يا أيها الناس قد فرض عليكم الحج فحجوا " فقال رجل : أفى كل عام يارسول الله ؟ فسكت حتى قالها ثلاثا ، فقال النبى (صلى الله عليه وسلم) " لو قلت نعم لوجبت ولو وجبت لم تعملوا بها ، ولم تستطيعوا ان تعملوا بها ، الحج مرة ، فمن زاد فهو تطوع"[5] .

وروى ابو امامة الباهلى رضى الله عنه ان النبى (صلى الله عليه وسلم) قال " ومن لم يمنعه عن الحج حاجة ظاهرة او مرض يحبسه أو سلطان جائر فيمت ان شاء يهوديا ، وان شاء نصرانيا[6] .

---

(١) الشربينى : مغنى المحتاج ٤٥٩/١ ، وانظر ايضا : ابن الهمام : فتح القدير ٣١٧/٢ ، والجزيرى : درر الفوائد ص ٣٥ .
(٢) ابن الهمام : فتح القدير ٣١٧/٢ .
(٣) سورة آل عمران ، الاية ٩٧ .
(٤) اخرجه البخارى ، ايمان ٢(٨/١) ، ومسلم الايمان ٥ ، حديث ٢٠ ، ٢١ ، ٢٢ .
(٥) اخرجه النسائى ، حديث ٢٦١٩ (١١٠/٥) ، والبيهقى ٣٢٥/٤ .
(٦) اخرجه البيهقى ٣٣٤/٤ .

مفهوم الطوافة تاريخيا

(ابتداء من منشاها حتى النظـام الجديـد)

المصادر التاريخية التى وصلت الى ايدينا حتى القرن العاشر الهجرى لم تتحدث عن مهنة الطوافة ، وهناك مؤرخون من اهل مكة مثل : الازرقى (ت نحو ٢٥٠هـ) والفاكهى (ت نحو ٢٨٠) ، والفاسى (ت ٨٣٢هـ) وابن فهد (ت ٨٨٥هـ) ، وعبدالقادر الطبرى (ت) مؤلف كتاب الارج المسكى فى تاريخ المكى (١) ، والسنجارى (ت ١١٢٥هـ) مؤلف كتاب منائح الكرم فى اخبار مكة وولاة الحرم (٢) ، وغيرهم كتبوا كتبا عن تاريخ مكة ولم يتكلموا فيها عن مهنة الطوافة ، ومؤلفون آخرون زاروا مكة وكتبوا عنها فى رحلاتهم مثل : ناصر خسرو (القرن الخامس) زار مكة للمرة الرابعة سنة ٤٤٢هـ ومكث فيها من غرة رجب حتى العشرين من شهر ذى الحجة (٣) . وابن جبير زار مكة المكرمة سنة ٥٧٩هـ دخل فيها يوم ١٣ ربيع الاخر سنة ٥٧٩ هـ وخرج منها يوم ٢٢ ذى الحجة سنة ٥٧٩ هـ بعد ان اقام فيها ثمانية اشهر وثلث شهر (٤) .

وفى القرن الثامن جاء ابن بطوطة وحج فى سنوات ٧٢٦ ، ٧٢٧ ، ٧٢٨، ٧٢٩ ، ٧٣٢ ، ٧٤٩هـ واقام فى مكة المكرمة خلال حجاته عدة سنوات (٥) .

ثم فى القرن الحادى عشر جاء الرحال التركى المشهور أوليا ءشلبى وزار مكةسنة ١٠٨٢هـ ، فهؤلاء الرحالون وصفوا مكة من نواحى مختلفة وتكلموا عن الاشياء الموجودة فى مكةعند زيارتهم لها ولكنهم لم يتكلموا عن مهنة الطوافة ، لان معظم وفود الحجيج كانوا يأتون جماعات وعليها أمير رسمى تعينه الدولة الاسلامية ، وفى الاغلب كانوا يأتون عن طريق البر مصحوبة بكل لوازم الترحال التى كان يقتضيها السفر فى البر ، ولا يلزمهم من يعنى بهم عند وصولهم الى مكة ، ونعرف ايضا ان لاهالى كل مدينة من خراسان وماوراء

---

(١) مكتبة الحرم المكى رقم ٣ تاريخ
(٢) مكتبة الحرم المكى رقم ٣٠/٢ تاريخ .
(٣) سفر نامة ص ١٢٤
(٤) عبدالقدوس الانصارى: مع ابن الجبير فى رحلته ص ١٧٤ ، ٢٠٨ .
(٥) رحلة ابن بطوطة ١٦/١ .

النهر ، والعراق وغيرها منازل واربطة بمكة،[1] وكانوا ينزلون فيها عند وصولهم الى مكة ، وكانوا لا يحتاجون الى مرشد دينى من اهل مكة ، لان الركب كان يصاحبه العلماء والمرشدون الدينيون .

ويبدو لنا ان مهنة الطوافة ظهرت فى العهود المتأخرة من تاريخ الاسلام وفى اغلب الظن فى عهد المماليك فى مصر بعد ان استولت على البلدان الاسلامية العناصر غير العربية ، واتسع نطاقها فيما بعد لان معظم الحكام والامراء فى هذا العهد وفيما بعد كانوا من الاعاجم الذين لا يجيدون اللغة العربية ، ولذلك خص امير مكة لمن يرد منهم ومن اعيان الاعاجم من يعنى بشأنه وارشاده الى الواجبات الدينية والمناسك من احد العلماء او طلبة العلم ، وكما انهم كانوا يميلون الى الابهة والبذل ، ويفضلون الاعتماد على من يخدمهم ويدلهم على مشاعر الحج ، ويتلو امامهم الادعية المأثورة فى هذه العبادة.[2]

وقد اكد ذلك ما ذكره قطب الدين النهر والى[3] فى حج السلطان قايتباى حيث قال : ان السلطان قايتباى حج عام ٨٨٤ هـ ولم يحج احد غيره من ملوم الشراكسة ، وان القاضى ابراهيم هو الذى تقدم لتطويق السلطان، وصار يلقنه الادعية والتلبية الى ان وصل السلطان ، ودخل من باب السلام البرانى ، ومولانا القاضى ابراهيم يلقنه الدعاء الى ان دخل الطواف وقبل الحجر الاسود ، وهو الذى يطوفه ويلقنه الادعية ، والرئيس ينادى بالدعاء له من أعلى قبة زمزم ، الى ان اتم طوافه ، وصلى خلف مقام ابراهيم ، ثم خرج من باب الصفا ، وسعى راكبا ومعه مولانا القاضى ابراهيم يلقنه الدعاء.

---

(١) ناصر خسرو : سفرنامة ص ١٢٣ .
(٢) احمد السباعى : تاريخ مكة ص ٣٣٧ .
(٣) الاعلام باعلام بيت الله الحرام ص ٢٢٩ ، ٢٣٣ ، ٢٣٤ .

ويظهر لنا من هذا النص التاريخي الذى يعد اول نص فى مسألة التطويف ولعل ان بعض العلماء فى مكة المكرمة قبل هذا التاريخ كانوا يتقدمون لتطويف بعض الامراء والاعيان الذين قدموا للحج او العمرة ، ولكن لم توجد فى ايدينا اى وثيقة تثبت هذا ، غير ايوب صبرى باشا ذكر ان خدمات (الطوافة) الادلة فى صدر الاسلام كانت تختص على عدة اشخاص من اهل مكة ، ثم فيما بعد توسعت البلدان الاسلامية ، وتعددت وبلغ تعيين دليل (مطوف) مخصوص لحجاج كل بلد الى درجة الوجوب ، وعلى هذا عين لكل بلد من البلدان الاسلامية مطوف مخصوص (1) .

وذكر ايضا بأن اباحنيفة رحمه الله والذى هو مسلم الفضل والكمال من قبل الجميع ، رأى لزوم المطوف فى درجة الوجوب (2) .

ثم اضاف ايوب صبرى قائلا : ولا يقال : لا لزوم للمطوف ما دامت كتب المناسك فى ايدينا ، والمعلومات التاريخية فى جيبنا ، ومن الحقيقة المسلمة ان جميع المطوفين لم يدرسوا التاريخ ، ولاعلى معرفة با لاحداث والمعلومات التاريخية التى اخبرها المؤرخون ، ومع هذا فان اهل مكة ، كونهم من مكة ، ويعرفون جهات المآثر الشريفة ومواقعها ، واصول زيارتها وآداب الطواف والسعى واركانها احسن واكثر من المؤرخين ، ولذلك مهما كان الحاج درس التاريخ وتعلم مناسك الحج ومسائله ، ومهما كان فاضلا ومتبحرا فى هذه المسائل الفقهية يحتاج على الاطلاق الى مطوف لزيارة المآثر المباركة فى الحرمين الشريفين .

---

(1) مرآة الحرمين (باللغة التركية) ص ١١٦٤ .

(2) مرآة الحرمين ، ص ١١٦٣ .

والولد الصغير من اهل مكة والذى يبلغ من عمره الى خمس أو ست سنوات يمكن له ان يجهل العلماء المتبحرين الفريدين الوحيدين فى عصرهم فى اصول الزيارات وآدابها ، وفى تعيين اماكن المآثر ومواقعها (١) .

ولعل كلام ايوب صبرى باشا ما يعتمد على نص دينى وبحثنا عن رأى ابى حنيفة فى لزوم اتخاذ المطوف للحاج فلم نعثر عليه فى كتب الفقه التى بين ايدينا ، ومن اين جاء به ايوب صبرى ، فغير معروف ، ولكن هناك طرائف تؤيد ما ذكره ايوب صبرى منها ، ما نقل عن ابن عرفة وهو : " ان احد المنتسبين بتطويف الحجاج شهد حاجا يعتزم ذلك ، فتعرض له وعرض عليه ان يطوف به حول الكعبة ، فقال له " لا حاجة لى اليك ، فاننى اعرف ما أقول وما أفعل " ، ثم اخذ الحاج يلفظ بنية الصلاة ركعتين تحية للمسجد فاعترضه ، وقال له " ياحاج ما مذهبك " ؟ فأجابه " مالكى" فقال : ألم تقرأ ما قاله ابن عرفة فى كتابه الفلانى : ان تحية كل مسجد ركعتان الاالمسجد الحرام فتحيته الطواف أولا ؟ ، فأجابه " اننى ابن عرفة" وقد درست الفقه عشرين سنة ولكن غاب عن ذهنى ذلك الان ، فتفضل وطوفنى كما تريد (٢) " .

ومنها ما نقل عن ابى حنيفة رحمه الله وهو انه حكى عن وكيع ، قال : قال لى ابو حنيفة النعمان بن ثابت " أخطأت فى خمسة ابواب من المناسك بمكة لعلمنيها حجام ، وذلك انى اردت ان احلق رأسى ، فقال لى : أعربى أنت ؟ قلت : نعم ، وكنت قد قلت له : بكم تحلق رأسى ؟ ، فقال : النسك لا يشارط فيه ، اجلس ، فجلست منحرفا عن القبلة ، فأومأ لى باستقبال القبلة ، وأردت أن احلق رأسى من الجانب الايسر ، فقال : ادر شقك الايمن من رأسك ، فأدرته ، وجعل يحلق رأسى وانا ساكت ، فقال لى : كبرّ ، فجعلت اكبرّ حتى قمت لاذهب ، فقال : اين تريد ؟ قلت : رحلى ، فقال : صل ركعتين

---

(١) المصدر السابق .
(٢) مكة فى القرن الرابع عشر الهجرى ص ١٩٠ .

ثم امض ، فقلت : ما ينبغى ان يكون هذا من مثل هذا الحجام الا ومعه علم ، فقلت : من اين لك ما رأيتك امرتنى به ؟ فقال "رأيت عطا بن ابى رباح يفعل هذا" (١)

وخلاصة القول ، اننا حاولنا فى بحث نص دينى او تاريخى يشير الى لزوم المطوف او الى بداية هذه المهنة فى تاريخ الحج ، ما عثرنا عليه فى الكتب التى بين ايدينا ، وهذه الطرائف ، وان صحت ، تشير الى الاستحسان لاتخاذ المطوف من اهل مكة ولا تشير الى وجوبه ،

تطور مهنة الطوافـــــة

ويبدو لنا مما سبق ان مهنة الطوافة بدأت فى عهد المماليـــك ، وانها كانت تنحصر على القضاة فى مكة ، ثم نرى فى بداية العهد العثمانـــى ان نطاقها اتسع قليلا فخرجت من سلك القضاة الى الاعيان وتدل على ذلك قصة محمد المياس الذى طوّف امير الترك قانصو باشا سنة ١٠٣٩ هـ واستطاع ان يحتال له فى القبض على امير مكة الشريف احمد بن عبد المطلب (امارته : ١٠٣٦ — ١٠٣٩هـ) (٢) .

ومحمد المياس لم يرد اسمه بين قضاة مكة ولكنه تبين من اعتماد امير الترك عليه فى اغراء أمير مكة انه من وجهائها ، وان له علاقة قوية مع الامراء ، وبذلك نرى ان مهنة الطوافة خرجت من سلك القضاة وانتقلـــت الى الاعيان والوجهاء الذين لا بد انهم كانوا من المتفقهين (٣) ، ثم ازداد عددهم فيما بعد على حسب احتياجات البلدان الاسلامية .

---

(١) ابن خلكان ، وفيات الاعيان ٣/٢٦١ — ٢٦٢ .
(٢) امراء مكة المكرمة ص ٨٠-٨١ (باللغة التركية) تاريخ مكة لاحمد السباعى ص ٣٦٣ .
(٣) تاريخ مكة لاحمد السباعى ص ٤٦٥ .

التقاريــــــــــر /

وفى بداية الامر كان اختيار المطوف يتم من قبل الحاج ، فاذا ورد حاج كان يسأل عن مطوف ، ويذكر اسمه يكون من نصيب ذلك المطوف ، غير ان بعض الامراء كانوا يخصون بعض من يلوذ بهم او يتوسل اليهم بأى سبب من الاسباب فى بلد او بلدان من البلاد الاسلامية ، ويعطونه بذلك مرسوما يسمونه " تقريرا" فاذا قدم حاج من ذلك البلد او البلدان كان يسأل أولا عن بلده ، ثم يعطى للمطوف الذى خصت له تلك البلد ، اما اذا كان الحاج يقدم من بلد لم يقرر احد الامراء فيه مطوفا خاصا يكون عندئذ لمن يذكر اسمه من المطوفين .

واقدم تقرير ذكره احمد السباعى (1) ، هو تقرير يملكه آل جاد الله ، بتوقيع الشريف غالب (امارته ١٢٠٢-١٢٢٨ هـ) فى عام ١٢٠٥ ثم اضاف احمد السباعى قائلا ، ولعل بعض الاسر من المطوفين يحوزون اقدم من هذا التقرير .

وكان اغلب التقارير فى اقليم الاناضول وبعض الممالك الاسلامية العثمانية الاخرى وتركستان ومن اليهم ، وكانت بلاد جاوا وهم سكان اندونيسيا وماليزيا لم يقرر فيها احد ، وفى عهد امارة الشريف عبد المطلب بن غالب (امارته ١٢٦٨ - ذو الحجة ١٢٧١) وفى آخر امارته (١٢٩٧ - شوال ١٢٩٩) توسل اليه شيخ من مشايخ الجاوا وهو ابراهيم العراقى البنا (2) ، وسعى عنده لتقسيم بلاد الجاوا واستحصل على تقارير له ولمن يلوذ به من المشايخ ، فقام بعض الجاويين بايعاز من بعض المشايخ الذين حرموا من البلدان التى تخصص

---

(١) تاريخ مكة ص ٥٧٩ .

(٢) مرآة الحرمين لابراهيم رفعت ٨٢/٢ ، ومكة فى القرن الرابع عشر الهجرى ص ١٧٠ .

فيها شيخ المشايخ ومن لفى حوله - بشكوى الى السلطان عبد الحميد الثانى عن طريق حكوماتهم ، فأرسل السلطان مندوبا خاصا وهو جميل باشا فأبطل[1] تلك التقسيمات ، فصار حجاج الجاوا احرارا فى اختيار شيخ من مشايخ الطوافة وبقى الامر على ذلك ، ولكنه لم يدم طويلا ، لان الشريف عبد المطلب عزل فى شوال سنة ١٢٩٩ ، وتولى الامارة بعده الشريف عون الرفيق ، وكان فى مقام الولاية فى عهد الشريف عون راتب باشا ، فتوسل اليه بعض الحاشية وغيرهم[2] من اصحاب المطامع ، فاتفق هو وراتب باشا فنقض تقارير من سبقه من الامراء وقسم طوافة بلاد مصر والهند والمغرب والجاوا وبلاد الاناضول ، وتنافس المطوفون فى شراء هذه التقارير ، مما ادى الى حرمان الكثير منهم[3]٠

وظل الامر على ذلك الى ان توفى الشريف عون فى جمادى الاولى سنة ١٣٢٣هـ وقد تولى الامارة بعده الشريف على بن عبد الله باشا فى شعبان سنة ١٣٢٣هـ وأعلن الدستور العثمانى فى اثناء امارته بثورة من حزب الاتحاد والترقى ، وقامت بمكة تشكيلات من الحزب المذكور فى اواسط ١٣٢٦هـ ، ورأى اصحاب التنفيذ منهم ابطال التقارير ، وان يكون الحاج حرا فى النزول عند المطوف الذى يريده ويرغبه[4] ، ولكن هذا لم يدم طويلا ، لان الشريف على بن عبد الله عزل سنة ١٣٢٦هـ ،وعين مكانه الشريف عبد الاله شقيق عون الرفيق أميرا لمكة المكرمة ولكنه توفاه الله قبل ان يغادر اسطنبول[5] ، فعين بدله الشريف حسين بن على ، فوصل الشريف حسين الى مكة فى اواسط شهر ذى القعدة سنة ١٣٢٦هـ ، فرفعت اليه القضية ، وقرر الغاء ما احدثه الشريف عون الرفيق من التقارير ، والعمل بمقتضى التقارير التى سبقت عهد الشريف عون[6] ٠

---

(١) المصدران السابقان ٠

(٢) امراء مكة المكرمة لاسماعيل حقى اوزون شرشيلى ، ص ١٣٣ ، ١٣٤ ، ١٤٠ ٠

(٣) تاريخ مكة لاحمد السباعى ص ٥٥٦ ، ٥٥٧ ، ومكة فى القرن الرابع عشر الهجرى ص ١٧٠ ٠

(٤) البتنونى : الرحلة الحجازية ص ١٢٣ ، ومكة فى القرن الرابع عشر الهجرى ص ١٧٠

(٥) اسماعيل حقى اوزون شرشيلى : امراء مكة ص ١٤٠ ، ومكة فى القرن الرابع عشر الهجرى ص ١٧١ ٠

(٦) المصدر السابق الثانى ٠

ولما دخلت مكة تحت ادارة الحكومة السعودية ، ابقت الحكومة ما كان على ما كان عليه من التقارير ، واصدرت نظاما عاما للمطوفين وصدر الامر السامى برقم ٧٢٦٧ تاريخ ١٣٦٧/١١/٣هـ بالموافقة على هذا النظام (١) ، وجاء فى مادة (٢٠) من هذا النظام النص التالى :

" التقارير الصادرة حتى نهاية عام ١٣١٠هـ معتبرة ونافذة المفعول ضمن الاحكام المنصوص عليها فى هذا النظام ، واما ما صدر بعد عام ١٣١٠هـ حتى تاسيس الحكومة العربية السعودية عام ١٣٤٣هـ بصفة عامة فلا يعتبر منها الا ما كان صادرا فى عطاء منحل عن مطوف متوف ، ولم تكن لذلك المطوف وارث قانونى ، او صادرة تأييدا لتقارير اخرى سابقة ، او كان عطاء انشائيا لا اغتصاب فيه لحقوق الغير مع مراعاة الاحكام المندرجة فى المادة السابقة من هذا النظام ، ويستثنى من ذلك عموم التقارير الخاصة بمشايخ الجاوة ، فانه ينفذ فيها الاوامر التى صدرت بالغائها " .

ودام ذلك جاريا الى ما قبل السنوات الاخيرة الى ألغت فيها الحكومة مرة واحدة كامل التقارير ، وذلك فى سنة ١٣٨٥هـ بمرسوم ملكى رقم ١٢ وتاريخ ١٣٨٥/٥/٩هـ (٢) .

وجاء فى الفقرة الثانية من المرسوم المذكور النص التالى :

"ويكون لكل حاج الحرية المطلقة فى السؤال عن المطوف والدليل الذى يريده وتلغى كافة التقارير والتخاصيص التى بأيدى المطوفين والادلاء والزمازمة"

وظهرت من الغاء التقارير مشاكل اخرى منها : تسلط السماسرة من نفس الحجاج الذين يشاركون المطوف فيما تخصص له من مصالح .-

---

(١) مجلة الحج ، السنة ٢ ، العدد ١١ ، جمادى الاولى ١٣٦٨ / مارس ١٩٤٩م ، ص ٩١ — ٩٤ .
والعدد ١٢ ، جمادى الثانية ١٣٦٨هـ / ابريل ١٩٤٩ م ، ص ٧٧ — ٨٦ .

(٢) مجلة الحج ، العدد ١١ ، السنة ١٩ ، ١٦ جمادى الاولى ١٣٨٥هـ ، ١٢ سبتمبر ١٩٦٥م ، ص ٧٢٠ — ٧٢١ .

الدخول فى المهنــــة :

أولا : مهنة الطوافة كانت ومازالت تنحصر على ابناء الطائفة يتوارثهـــا الخلف عن السلف على حسب العادات والتقاليد التى كانوا يتخذونها احكاما ودستورا فيما بينهم فى حل المشاكل والمنازعات التى تنشأ بينهم .

ثانيا : اذا خدم شخص لدى واحد من المطوفين مدة خمسة عشر عاما بشرط ان تكون هذه الخدمة جميعها عند مطوف واحد ، وطابت نفس ذلك المطوف ان يتخرج خادمه مطوفا مستقلا ، فانهم يرتضون ذلك ، ويجتمع زمرة منهم لدى شيـــخ الطائفة ويوافقون على منحه المهنة ، ويرفعون ذلك الى الامير لتأييـــــده واصدار الموافقة عليه (١) ، وبذلك يدرج اسمه فى زمرة المطوفين .

ثالثا : كان لامراء مكة حق بأن يمنحوا مهنة الطوافة لمن يتوسل اليهم ، ولو لم يكن هذا من ابناء الطائفة أو له سابق خدمة فيها ، والاندماج فى زمرة المطوفين ، حتى صار ذلك مألوفا لدى الجميع ، وعد ذلك من جملة التقاليـــد للمهنة (٢) ، وحتى شاع فيما بينهم قول " الامر فوق القانون " .

وكان طالب المهنة اما ان يقدم بين يدى نجواه مبلغا مرضيا مـــن المال او مبلغا يقدر عليه ، سواء كان المنح بحسب القانون أو بمجرد المنحة والعطاء ، وكان الامير يختص به لذاته ، ولما حلت الحكومة السعودية عينت على من يدخل فى زمرة المطوفين ، ببعض الطرق القانونية او بغيرها ، مبلغا يعطى لخزينة الدولة اما فورا او تقسيطا او يجمع بينهما .

---

(١) انظر : مكة فى القرن الرابع عشر الهجرى ص ١٧١ .
(٢) المصدر السابق .

وبناء على التقاليد السابقة صار لكل من يتولى امارة مكة الحق بأن يمنح لمن شاء مهنة الطوافة ، وبهذه الطريقة دخل جملة نفر فى المهنة ممن لم يكن لهم اى علاقة بها ، ومارسوا واندمجوا فى اهلها (١) .

أجرة المطوفيـــــة :

ما كان للمطوف على الحاج شئ معين من الاجرة حتى تاريخ ١٣٢٦هـ وكان المطوف عند وصول الحجاج الى مكة يصنع لهم ضيافة ، وبعد تناول الطعام يفرد احدهم ، اما معاودى (اى الذى سبق له الحج) او ذو مكانة بينهم ، منديلا فيدعو الجماعة الى اعطاء المطوف اكراميته ، كل يقوم باعطاء مـــا يجود نفسه على حسب امكانيته وحاله الاجتماعى ، فيعطى احدهم العشرة أو الخمسة أو الواحد ، أو اقل من ذلك ، أولا يعطى شيئا بالمرة (٢) . ويقـــوم الحاج ايضا باعطاء المطوف مبلغا يتناسب مع سعة حاله فى عيد الفطر ، وفى كل اسبوع ، وعند عودته الى بلده ، ويلزم عليه ايضا ان يعطى مبلغـــــا مناسبا لوكيل المطوف فى جدة قبل تحركه منها الى مكة (٣) .

ظل الامر على هذا المنوال حتى حلت سنة ١٣٢٦هـ ، وعندما الغيـــت التقارير من قبل اولى التنفيذ من حزب الاتحاد والترقى حملوا ايضا مجلـــس الادارة التابع للولاية على تعيين اكرامية للمطوفين لاول مرة وهى حوالى جنيه عثمانى (٤) ، ثم نشرت هذه التعرفة فى جريدة الحجاز (٥) وهى كما يأتى :

---

(١) المصدر السابق .
(٢) انظر : مكة فى القرن الرابع عشر الهجرى ص ١٧٠ .
(٣) مرآة مكة لايوب صبرى ٨ ١١٦٦ وما بعده .
(٤) تاريخ مكة للسباعى ص ٥٧٩ .
(٥) انظر : المصدر السابق .

عـدد

١ جنيه عثمانى اجرة مسكن بمكة للجاويين .

٢ جنيه عثمانى اكرامية مطوف وضيافة فى عرفة ومنى ، ومن توفى قبل الوقوف فعليه نصف المقرر .

١٠ روبيات هندية اكرامية المطوف لعموم اجناس الهند .

٢ جنيه عثمانى على الداغستانى اكرامية مطوف واجرة خيمة فى عرفة ومنى ، وبيت مكة .

٥ ريال مجيدى على حجاج مصر والشام والمغرب اكرامية المطوف .

٢ ريال مجيدى على حجاج الصعيد وغزة والعراق وأولاد على والاكراد وعلى كل حاج عدا من ذكر ان يدفع لمطوفه اكرامية جنيه واحد للميسور ونصف جنيه لمتوسط الحال .

الخدمات التى كان يقدمها المطوفون للحجاج :

وبمجرد وصول الحاج الى جدة عن طريق البحر ، او الى مكة عن طريق البر يبدأ دور المطوف ، لان الحاج يأتى غريبا ، لا يعرف احدا والغريب اعمى ولو كان بصيرا ، فلا بد له من دليل يدله ، ويسعى بين يديه ويقضى حوائجه ، ويرتب اموره ويعلمه مناسك الحج التى يجهلها كثير من الحجاج ، وزد على ذلك ان الحجاج ليسوا جميعا من ابناء العرب فلا بد لهم من شخص يتفاهم معهم ، والحاج لا يستغنى عن المطوف ، فهو " يكاد يكون كالجمل فى الحج ، لا يستطاع الحج بدونه " هكذا يقول الاديب المشهور شكيب ارسلان (١) . -

---

(١) الارتسامات اللطاف ص ١١٩ .

ونستطيع ان نلخص خدمات المطوفين كالتالى :

أولا فى جـــدة :

وعندما تصل السفن التى تقل الحجاج الى جدة يقول شكيب ارسلان هنا ، " يأتى المطوف الى السفينة بمجرد ان تلقى انجرها فى بحر جدة فيأخذ حاجه بيده ، ويضع له حوائجه فى الزورق ، ويأتى به الى الميناء ، ويخرجه الى البر ، ويخلص له معاملة تذكرة المرور ، ومعاملة المكس ، ثم اذا اراد ان يستريح فى جدة بيته المطوف فيها ، واركبه ثانى يوم جملا فى شقدف وسار به وبغيره من امثاله ، وقد حمل لهم زادهم وماءهم ، وكل شىء يلزم لهم ، وأوصلهم الى مكة وافرين آمنين" (1) •

يقدم المطوف هذه الخدمات فى جدة عن طريق وكيله ، لان لكـــل مطوف وكيل فى جدة ومن الامور المتبعة ـ قاعدة ـ ان كل وكيل من وكـــلاء المطوفين يرسل الى المطوف بمكة قائمة قبل يوم واحد من تحرك الحجاج مـــن جدة عن طريق بوستة ، ويشعر فيها اسماء الحجاج وعددهم (2) •

وفى مكة المكرمة :

ومن الاصول المتخذة من قبل الجمالة ان وصول الحجاج الى مكة كان ليلا ، فالمطوف الذى تلقى خطابا من وكيله فى جدة يخرج الى قبة (تربـــة) الشيخ محمود خارج مكة بعدة ساعات قبل وصول الحجاج اليها ، ينتظر فيهـــا القافلة القادمة من جدة لاستقبال حجاجه ، وعندما وصل حاج من حجاجـــة

---

(1) المصدر السابق •

(2) مرآة الحرمين ، مرآة مكة لايوب صبرى ص ١١٦٥ •

يستقبله بترحيب ويرسله الى منزله في مرافقة احد ابنائه او خدامــــــه ،
وينقل عفشه الى مكانه على الوجه المطلوب ، ثم يأخذهم جميعا الى الحرم
الشريف ،[1]

وهنا يقول شكيب ارسلان[2] :

" وبمجرد وصول الحاج الى البلد الحرام يأخذ المطوف بيده الى
الحرم فيطوف به سبعا حول البيت العتيق ، ثم يسعى سبعا بين الصفا والمروة
يهرول فيه بين الميلين الاخضرين وفاقا للسنة ، ويعلمه جميع اصول الحج ،
ويلقنه جميع الكلمات والالفاظ التى ينبغى ان تقال فى ذلك المطاف الكريم ،
ويتلو امامه الادعية التى يبتهل بها عند مقام ابراهيم ، وبين زمزم والحطيم"
ثم يهىء له يوم مقدمه بمكة الطعام والشراب ، والمأوى الذى يستقر به الى
ان يجد له سكنا مناسبا عن طريق الوكالة ،[3]

ثم بعد ذلك اى بعد اسكانه عن طريق الوكالة يصنع المطوف لحجاجه
ضيافة كبيرة ولو كان عددهم قليلا .[4]

وقال شكيب ارسلان ايضا[5] :

" والمطوف هو الذى يكفل جميع حاجات الحاج واغراضه منذ يطأ رصيف
جدة الى ان يطأ سلم الباخرة قافلا الى بلاده ، فيحمله الى مكة ثم الى عرفة
ثم الى المزدلفة ، ثم الى منى ، ثم يعود به الى مكة ، واذا اراد الزيارة
هيأ له جميع اسباب السفر الى المدينة .

---

(١) مرآة مكة لايوب صبرى ص ١١٦٦ .
(٢) الارتسامات اللطاف ص ١١٩ .
(٣) مرآة مكة ص ١١٦٦ .
(٤) المصدر السابق .
(٥) الارتسامات اللطاف ص ١١٩ ومابعده .

واذا سأل الحاج عن اى شىء من الفلك الى الذرة فلا بد من ان يجيبه المطوف عليه ، واذا احتاج الى اى شىء من الجمل الى البرغوث ، فلا بد من أن يأتيه به ، واذا وقعت له واقعة مع انسان تقتضى مراجعة الحكومة فعلى المطوف ان يرافق الحاج الى صاحب الشرطة ويترجم له عنده.. واذا مرض الحاج فالمطوف هو الذى يعلله ويأتى له بالطبيب وبالدواء ، ويسهر عليه ، واذا مات فهو الذى يخبر بذلك الحكومة ويأتى بأناس من قبلها ، ويضب فى حضورهم حوائجه ، ولو سمى المطوف " كافلا " للحاج لما كان فى هذه التسمية ادنى مبالغة " .

والحاصل ان الحاج يحتاج الى دلالة المطوف فى الطواف والسعى ، والبيع والشراء ، وفى كل حركاته ، فالمطوف بعد القيام بتلك الخدمات والاخلاص والصداقة فيها من أفخر الخدمات لانفسهم ، ولذلك كل مطوف يقوم كل يوم بتدارك خواطر حجاجه وحوائجهم واحد بعد واحد (١).

---

(١) مرآة مكة لايوب صبرى ص ١١٦٦ .

بعض الدراسات التى تناولت موضوع السلبيات والايجابيات فى مهنة الطوافة :

لا شك ان مهنة الطوافة لها سلبيات منذ نشأتها حتى الان ، امــا فى حين كان يسودها نظام التقارير او السؤال او فى حين تحولت فيه الـــى المؤسسات ، اهتمت الحكومات التى حكمت الحرمين الشريفين بشئون هذه المهنة وأصدرت قرارات فى حين وآخر قضت بها الكثير من سلبياتها •

وفى عهد السلطان عبد الحميد الثانى رفع اليه بعض الشكاوى مـــن حجاج الجاوا ومصر والهند وغيرهم وذلك اما عن طريق حكوماتهم او عن طريـــق النشر فى الجرائد المحلية ، فأرسل السلطان مندوبا خاصا ، وهو جميل باشا لدراسة الموضوع ، فجاء جميل باشا الى مكة ودرس الموضوع وتفقد احوالهـم ثم ابطل تقسيم البلاد بين المطوفين بالتقارير التى كانوا يحصلون عليها مـــن امراء مكة (1) ، وهذا يعد اول دراسة فى موضوع مهنة الطوافة لان ابطال والغاء التقارير يستند على دراسة مسبقة و خاصة اذا كان المندوب مرسلا من قبل السلطان وكلف بحل هذه المشكلة المهمة ، وكان ذلك فى سنة ١٢٩٩هـ •

وفى بداية الحكومة العربية السعودية ، نرى ان عدة دراسات اجريت حول هذا الموضوع ، وبناء على هذه الدراسات صدر الامر السامى بالموافقـة على " نظام وكلاء المطوفين ومشايخ الجاوة " والنفاذه برقم ١٤٥١٨ وتاريـــخ ١٣٦٥/١٠/٢١هـ (2) •

---

(1) مرآة الحرمين لابراهيم رفعت ٨٢/٢ ، ومكة فى القرن الرابع عشر الهجرى ص ١٧٠

(2) مجلة الحج ، العدد ١١ ، السنة ١٩ ، ١٦ جمادى الاولى ١٢/١٣٨٥ سبتمبر ١٩٦٥م ص ٧٢٠ ضمن مرسوم ملكى رقم ١٢ وتاريخ ١٣٨٥/٥/٩هـ •

وبعد سنتين صدر الامر السامى الثانى بالموافقة على " نظام المطوفين العام" برقم ٧٢٦٧ وتاريخ ١٣٦٧/١١/٣هـ (١) .

وفى سنة ١٣٨٠ اصدرت الحكومة قرارا ينص تشكيل لجنة لدى المطوفين لدراسة احوالهم وتقرير كل ما تراه لازما لاصلاح شئونهم وبناء عد هذا القرار قام الاستاذ صالح محمد جمال بدراسة اوضاع المطوفين الحاضرة واقترح فى هذه الدراسة التى سماها " كنظام لتحسين احوال المطوفين وأساليب خدمة الحجاج" مشروعا رأى فيه تقسيم حجاج كل باخرة او طائرة على عدد من المطوفين بنسبة المتوسط الذى جعل مربوط المطوف على اساسه (٢) .

ونفذ هذا المشروع الذى اقترحه كعلاج للقضاء على السماسرة الاستاذ بكر شرف حجى ، حيث قال : " هذا المشروع لم يصادف الهدف المنشود ، لانه لم يستفد منه فى الدرجة الاولى الا الاشخاص الذين اسرفوا فى استخدام السماسرة منذ الثلاث السنين التى حددها المشروع لاستخراج متوسط وارد كل مطوف فيها ، لان امثال هؤلاء هم الذين غرروا بالمهنة واهلها ، وسببوا لها الانحدار الى ذلك الوضع الغير مشرف ، وهؤلاء هم الذين منحهم هذا المشروع حق الاولوية على غيرهم ، ممن حافظوا على كيانهم وسمعتهم فلم يستخدموا السماسرة ، وأصبح من حق اولئك المستهترين ان يستولى كل منهم على نفس العدد الضخم الذى لم يصل اليه الا بطريق السمسرة المتطرفة الممقوتة " (٣) .

ثم قال بكر حجى ، فى تقسيم حجاج كل باخرة او طائرة على عدد من مطوفى لم يعرفون من قبل ، ولم تكن بينهم وبينه اى رابطة سابقة ، ... وأن حصر المطوف فى جنس واحد فانه سيعطيه فى كل عام حجاجا لم يكونوا من نفس البلدة التى اعطى حجاجها فى العام السالف ، هكذا يكون المطوف والحجاج فى دوامة من الجهل ببعضهم لا تتناسب مع فكرة الرابطة التى يجب ان تتآلف بين الطرفين " .

---

(١) مجلة الحج ، العدد ١١ ، السنة ٢ ، جمادى الاولى ١٣٦٨هـ /مارس ١٩٤٩م ص ٩١-٩٤ .
(٢) انظر : بكر شرف حجى ، فكر لاصلاح اوضاع المطوفين ص ٧ .
(٣) المصدر السابق .

وفى سنة ١٣٨١هـ نرى كتيبا صغيرا كتبه الاستاذ/بكر شرف حجى ، ويحمل عنوان " فكرة لاصلاح اوضاع المطوفين" وهو عبارة عن ثمانى صفحات ، حاول فيه مؤلفه معالجة مشكلة السماسرة التى نتجت من انقسام المطوفين الى اصحاب التقارير واصحاب الاسئلة واقترح فيه ، كحل لهذه المشكلة ، الرجوع الى نظام التقارير ، وقال معللا لفكرته هذه :

" ثم ان هناك امرا هاما قد كان ولايزال السبب الرئيسى فى ايجاد المشاكل والمنازعات بين افراد جميع الطوائف ، وبالتالى تسلط السماسرة وتحكمهم فى مقدرات جميع افراد المطوفين الذين لم يجدوا فى الاقطار المشاعة مجالا لعملهم الا عن طريق السماسرة ذلك الامر هو انقسام تلك الطوائف الى ارباب اسئلة وارباب التقارير ، ومعلوم ان هذه التفرقة فى اوضاع الطوائف هى التى سببت تلك الاشكالات ، فلو وحدت اوضاع الطوائف وجعلت جميعها خاضعة لنظام التقارير فقط (كاجراء داخلى فقط) يحفظ للمطوف حقه ولا يسيطر على حرية الحاج الذى قد لا يريد ان ينزل عند صاحب التقرير المخصص فى بلدته ، فان ذلك ادعى لاستقرار اوضاعهم ويريح المطوفين انفسهم من ويلات الحزازات والمنافسات والتناجز بالانفس والاموال فى سبيل الحصول بواسطة السماسرة على اكبر عدد ممكن من الحجاج ، الامر الذى اضاع مصالح المطوف واهدر سمعته ولم يحفظ للحاج كرامته ، ثم ان هذا الاجراء وهو اسلم وأقرب اجراء يمكن اللجوء اليه ، لا شك انه سيحفظ للمطوفين جميع مصالحهم كاملة غير منقوصة يتقاضونها كوضعهم الحاضر بواسطة رؤساء المطوفين ولا يكلفهم تشكيل اية هيئة لإيصال حجاجهم اليهم .

فالوكلاء هم الوكلاء ، والنقباء هم النقباء ، والسؤال عند نزول الحجاج من الواسطة التى قدموا عليها يكون عن البلدة فقط لا اسم المطوف وبذلك نكون قد قضينا على السمسرة والسماسرة الى غير رجعة وأوصدنا امامهم

كل الابواب التى كانوا يلجونها للتحكم فى مقدرات المطوفين وارزاقهم (1) .

ثم نرى ان مركز ابحاث الحج اهتم بدراسة هذه المهنة لعلاقتها الوثيقة والعريقة بالحج وقام فى سنة ١٣٩٧ بدراسة ميدانية عن المطوفين لاول مرة ، وكان الهدف من هذه الدراسة هو : معرفة وفهم الطرق التى يستخدمها المطوف الحديث فى مجابهته لارتفاع اعداد الحجاج القادمين كما بحثت هذه الدراسة اوضاع المطوفين من جهات اخرى متعددة .

وفى عام ١٤٠٠ اجرى المركز ايضا دراسة عن الطوافة تضمنت اجراء المقابلات مع عدد من الحجاج ، وتسجيل انواع الخدمات التى قدمها لهم المطوفون وتكاليفها ، وكذلك تحديد انواع الخدمات التى تميزت بجودتها وتلك التى تميزت برداءتها .

وفى عام ١٤٠١هـ اجرى المركز دراسة موسعة تم فيها اختيار عينة عشوائية من المطوفين تضم (١١٧) مطوفا موزعة حسب عدد الحجاج الذين يقومون على خدمتهم ، وكذا جنسية هؤلاء الحجاج ، وآجريت مقابلات مع هؤلاء المطوفين فى هذه العينة ، وجمعت المعلومات المفصلة منهم عن الخدمات التى يقدمونها للحجاج والمشاكل التى تواجههم فى تقديم كل خدمة ومقترحاتهم لتطوير المهنة .

وقد رأى المركز ضرورة استكمال بعض الجوانب لهذه الدراسة فى عام ١٤٠٢هـ عن طريق اجراء حصر يشمل اكبر عدد من المطوفين لجمع المعلومات عن خصائصهم الاجتماعية والاقتصادية والثقافية ، واسلوب ادائهم لمهنة الطوافة ونوعية خدماتهم ، والمشكلات التى تواجههم ، وكذا التعرف على انطباعاتهم

---

(١) المصدر السابق ، ص ٤ — ٥ .

ومرئياتهم تجاه الواجبات المحددة لهم .

وفى نفس العام قام قسم الدراسات الحضارية بالمركز بتسجيل ما يقرب من (٢٠) ساعة صوت وصورة فيديو لمقابلات مع اول خطوة فى نظام المؤسسات التجريبية للطوافة والتى بدأت بمؤسسة حجاج تركيا واوربا وامريكا وكان الحوار يدور حول الاسئلة التالية :

١ ـ مدى الاستفادة او التغير من نظام الطوافة الفردية الى نظام المؤسسة .
٢ ـ الخدمات التى تقلصت وتلك التى زيدت .
٣ ـ كيفية ايصال الشكوى من الحجاج الى المؤسسة بدلا من المطوف .
٤ ـ الخدمات العامة ، الاعاشة ، الاسكان ، الخدمات الطبية ، المواصلات .

وفى موسم الحج لعام ١٤٠٥هـ رأى قسم الحضارة استمرارية عمل اجراء المقابلات مع المطوفين والحجاج ، وذلك للاستفادة من المواد المسجلة فى عمل مقارنة بين ما تم تسجيله وما يمكن ان يسجل فى هذا العام لتقييم مدى نجاح التجربة من حيث النقاط التى اشيرت سابقا حول المؤسسة التجريبية لحجاج تركيا واوربا وامريكا .

وهذه ناحية ،ومن ناحية اخرى اثناء الدراسات الى كانت تجرى فى المركز كتب الاستاذ المعمارى / سامى محسن عنقاوى مدير عام المركز تقريرا فى عام ١٤٠١هـ لتطوير هذه المهنة وسماه " تعليق على تطوير مهنة الطوافة " وهو عبارة عن المناهج التى رآها المؤلف تطبيقها قبل اتخاذ اى قرار او الغاء اى شئ فى تطوير هذه المهنة العريقة الاصيلة .

ويبدو لنا بأن هذه المحاولات التى ذكرت عبارة عن آراء واقتراحات فى تحسين مهنة الطوافة بشكل عام

نشأة المؤسسات وبداياتهـــا :

اقامة مؤسسات الطوافة كانت فكرة من الافكار الجديدة التى عنت بها وزارة الحج والاوقاف لرفع مستوى مهنة الطوائف وخدمات الحجاج والتى استهدفت بها تنظيم اعمال المطوفين وتوحيد الاسلوب الذى ينبغى ان يعامل به ضيوف الرحمن تحت اشرافها .

وبعد دراسة الموضوع واتضاح النتائج الطيبة التى ستثمر هذه الفكرة رفع الامر الى المقام السامى حيث صدر المرسوم الملكى رقم م/١٣ وتاريـــــخ ١٣٩٨/٣/٤هـ والمتضمن الترخيص لوزير الحج والاوقاف بوضع اللوائح التنظيمية التى يتم بموجبها منح الرخص الجديدة لقيام مؤسسات الطوافة الجديدة طبقا للانظمة التجارية .

ثم صدر الامر الملكى الكريم رقم ٤/ص/١٣١٦٢ وتاريخ ١٣٩٩/٦/١٣هـ بالموافقة على فكرة اقامة مؤسسات تجريبية لرفع مستوى مهنة الطوائف وخدمات الحجاج وليعمل كافة ارباب الطوائف فى اطار من العمل الجماعى المنظم مع فتح باب المعلمانية للطوافة وقصرها على اهالى مكة المكرمة ، وذلك بناء على خطاب معالى وزير الحج والاوقاف رقم ٤٢/س/ب وتاريخ ١٣٩٩/٣/٢٤هـ .

وكانت البداية فى وضع هذه الفكرة موضع التنفيذ فى موسم الحج لعام ١٤٠٠هـ حيث اصدر معالى وزير الحج والاوقاف قراره رقم ٢٠٧٧/ح تاريخ ١٣٩٩/١٢/٣هـ والمتضمن موافقته على قيام مؤسسة تجريبية لخدمة حجاج مسلمى اوروبا وأمريكا .

وبعد تجربة هذه المؤسسة خلال موسمى الحج لعام ١٤٠٠، ١٤٠١هـ ،
وبعد الدراسات التى قامت بها وكالة الحج واللجان المختصة المكلفة
بدراسة ذلك ، رأت الوزارة لاجل الوصول الى الاهداف المرجوة من انشاء
هذه المؤسسة ولتعزيز امكانياتها بزيادة المساهمين فيها واعداد من
تخدمهم من الحجاج ، اضافة حجاج تركيا الى هذه المؤسسة ، وصدر القرار
الوزارى بذلك رقم ٤٤٤/ق/م وتاريخ ١٤٠٢/١١/١٨هـ .

وبموجب هذا القرار :

أولا / تنشأ مؤسسة تجريبية لمجموعة حجاج تركيا ومسلمى اروبا وامريكا
تسمى (مؤسسة حجاج تركيا ومسلمى اروبا وامريكا) وتتكون من جميع
مطوفى تركيا ومطوفى مسلمى اروبا وامريكا الحاليين افرادا وشركاء
ذكورا واناثا .

ثانيا / تختص هذه المؤسسة بتقديم سائر الخدمات المطلوبة للحجاج الموجهين
اليها من استقبالهم وتأمين العدد اللازم لتنقلاتهم بين المشاعر من
وسائط النقل العائدة لشركات نقل الحجاج وتهيئة المساكن والخيام
والقيام بواجب الارشاد والتوعية وغير ذلك من الخدمات .

ثالثا / يتولى ادارة المؤسسة مجلس ادارة يشكل من بين اعضائها المساهمين
فيها من رئيس ونائب للرئيس وثمانية اعضاء ، ويتم اختيار الرئيس
وأربعة من الاعضاء بطريق التعيين بقرار من وزير الحج والاوقاف
ويختار نائب الرئيس والاعضاء الاربعة الباقيون بالانتخاب ، وتكون
مدة المجلس ثلاث سنوات يجدد تشكيله بعدها بذات الاسلوب .

رابعا / يختص مجلس الادارة بادارة شئون المؤسسة الادارية والمالية ويعتبر هذا المجلس السلطة المختصة بوضع واقرار سائر الترتيبات والاعمال التى تتطلبها اعمال الحج بالنسبة لمن تلتزم المؤسسة بخدمتهم من الحجاج من حين وصولهم الى المملكة لحين مغادرتهم وللمجلس فى سبيل مباشرته لمسئولياته ان يعهد لكل عضو من اعضائه مسئوليةقطاع من خدمات المؤسسة من استقبال واسكان ونقل واشراف على المخيمات ، واشراف على شئون منى وعرفات والشئون المالية والادارية وشئون التوعية والارشاد ، ويكون رئيس مجلس الادارة مسئولا مسئولية مباشرة امام الوزارة والجهات ذات العلاقة عن سائر اعمال المؤسسة •

خامسا / يتولى مجلس الادارة تشكيل اللجان او الاقسام والمكاتب التى تعاونه فى خدمة الحجاج من بين الراغبين القادرين على هذه الخدمة من بين الاعضاء المساهمين فى المؤسسة او ابنائهم الذكور دون الاناث ، على ان يكون من بين هذه اللجان او الاقسام المكاتب التالية :

١ ـ مكتب للاستقبال والخدمات العامة •
٢ ـ مكتب للاسكان والتغذية •
٣ ـ مكتب للنقل والترحيل •
٤ ـ مكتب للتوعية والارشاد •
٥ ـ مكتب للشئون الماليةوالادارية •

سادسا / يتكون الدخل العام لهذه المؤسسة من مجموع العوائد التى تحصل من الحجاج لقاء الخدمات التى تقدم لهم والارباح التى تتحقق مباشرة من بعض هذه الخدمات كالاسكان والخيام وغير ذلك •

سابعا / على مجلس الادارة فى اجتماعه الاول تحديد ميزانية تقديريةواحاطة

الوزارة بها ، وان يبين فيها مصروفات المؤسسة ومكافآت العاملين بها ، وعلى ان يحضر هذا الاجتماع الاول للمجلس وكيل الوزارة لشئون الحج او مدير عام الشئون المالية والادارية بالوكالة .

ثامنا / يتم توزيع صافى الدخل بعد استنزال المصاريف العامة ومكافآت العاملين بالمؤسسة على النحو التالى :

١ - يصرف (٥٪) مكافأة لاعضاء مجلس الادارة ، توزع عليهم وفقا لما يقرره مجلس الادارة .

٢ - يوزع الباقى على المساهمين بالمؤسسة كل بقدر نصيبه من الاسهم .

تاسعا / تلتزم المؤسسة بالقواعد والواجبات المقررة فى تعليمات الحج فيما يتعلق بخدمة الحجاج واسكانهم ، وعقود الاسكان مع البعثات الرسمية والجمعيات .

عاشرا / تلتزم المؤسسة بكل ما يكون قد التزم به اعضاؤها من المطوفين مع بعثات الحج والجمعيات والمؤسسات السياحية بشأن اسكان حجاجهم فى مكة المكرمة او المشاعر بشرط ان يكون هذا الالتزام متفقا مع التعليمات .

ولما اظهرت هذه التجربة نجاحها تلاها انشاء مؤسسة جديدة ، فصدر القرار الوزارى رقم ٣٦٣/ق/م وتاريخ ١٤٠٣/٩/١٤هـ بانشاء المؤسسة التجريبية لمطوفى حجاج ايران ثم صدر القرار الوزارى الثانى رقم ١٦٤/ق/م وتاريخ ١٤٠٤/٥/٢٥هـ بتشكيل مجلس ادارة المؤسسة المذكورة .

وتلا ذلك فى نفس السنة صدور القرار الوزارى رقم ٣٧٧/ق/م وتاريخ

٢٥ - ١٤٠٣/٩/٢٦هـ لانشاء المؤسسة التجريبية لمطوفى حجاج دول جنوب آسيا .

وفى سنة ١٤٠٤هـ صدر القرار الوزارى رقم ١٢٤/ق/م وتاريخ ١٤٠٤/٥/١٣هـ لانشاء المؤسسة التجريبية لمطوفى حجاج دول افريقيا غير العربية .

وفى نفس العام صدر القرار الوزارى الثانى رقم ١٢٥/ق/م وتاريخ ١٤٠٤/٥/١٣هـ لانشاء المؤسسة التجريبية لمطوفى حجاج دول جنوب شرق آسيا .

وأخيرا صدر القرار الوزارى رقم ٣٢٥/ق/م وتاريخ ١٤٠٥/٨/٥هـ لانشاء المؤسسة التجريبية لمطوفى حجاج الدول العربية .

وبذلك استكمل انشاء المؤسسات الستة لمطوفى حجاج الخارج ، وصدرت اللوائح الموحدة اللازمة لتنظيم امور هذه المؤسسات ، ونذكر منها على سبيل المثـــــال :

١ - اللائحة المالية الموحدة للمؤسسات التجريبية للمطوفين بناء على القرار الوزارى رقم ٣٧٠/ق/م وتاريخ ١٥-١٤٠٥/٩/١٦هـ باصدار اللائحة المالية الموحدة للمؤسسات التجريبية لارباب الطوائف وما فى حكمها .
٢ - اللائحة الموحدة لتنظيم العمل بالمكاتب الفرعية لمؤسسات الطوافة .
٣ - اللائحة الادارية الموحدة للمؤسسات التجريبية للمطوفين والادلاء وذلـــك بناء على القرار الوزارى رقم ٣٧١/ق/م وتاريخ ١٥-١٤٠٥/٩/١٦هـ باصـدار اللائحة الادارية الموحدة للمؤسسات التجريبية للمطوفين والادلاء ، واللائحة الموحدة لتنظيم العمل بالمكاتب التنفيذية لتلك المؤسسات .

أهداف المؤسسات التجريبية للطوافة :

بعد الاطلاع على الكتيبات الصادرة [(١)]، من المؤسسات والقرارات الوزارية يمكن لنا ان نلخص اهداف المؤسسات فى النقاط التالية :

١ ـ رفع مستوى مهنة الطوافة ومستوى اداء خدمة المطوفين .

٢ ـ توفير الامكانيات المادية والبشرية عن طريق العمل الجماعى وذلك بالاستفادة من ذوى المؤهلات العلمية وذوى الخبرة الطويلة للنهوض بمستوى الخدمات المطلوبة للحجاج .

٣ ـ رفع المستوى فى كافة خدمات الحجاج فى النواحى التالية :

أ ـ الاستقبال فى مكة وجدة .

ب ـ الاسكان فى مكة ومنى وعرفات .

جـ ـ النقل والاركاب ، والتصعيد للمشاعر المقدسة .

د ـ التوعية والارشاد .

هـ ـ اداء المناسك .

٤ ـ التنسيق الكامل والشامل مع الاجهزة ذات العلاقة بشئون الحج .

وبالنظر الى الاهداف السابقة نجد ان مؤسسات الطوافة انشئت بهدف تقديم خدمات افضل للحجاج فى جميع النواحى التى تخصهم ، والتى حددها النظام العام للطوافة والقرارات التى اصدرتها وزارة الحج والاوقاف .

---

(١) انظر : دليل الحاج والمعتمر ، اصدرته المؤسسة الاهلية التجريبية لمطوفى حجاج الدول الافريقية غير العربية ، مطابع زمزم ، مكة المكرمة ١٤٠٦هـ .
ـ واللائحة التنظيمية (خطة عمل) للمؤسسة الاهلية التجريبية لمطوفى حجاج دول جنوب آسيا لموسم حج عام ١٤٠٦ ـ ١٤٠٧هـ .
ـ والرحلة المقدسة الى بيت الله الحرام لعبد الله عبد المطلب بوقس ، بيروت ط . الاولى ١٤٠٤هـ / ١٩٨٤م ص ٢٩٦ ـ ٣٠١ .

هدف الدراســـة :

تستهدف هذه الدراسة معرفة مدى فاعلية نظام مؤسسات الطوافة فى تقديم الخدمات الضرورية للحجاج من وجهة نظر المطوفين والحجاج ، ولتحقيق هذا الهدف طرحت التساؤلات التالية :

أ ـ المطوفون :

لمعرفة مدى فاعلية نظام المؤسسات من وجهة نظر المطوفين طرحت التساؤلات التالية :

١ ـ ما مدى تحسين الخدمة المقدمة من المؤسسة للحجاج ، واسباب تحسينها ؟

٢ ـ ما مدى فعالية النظام الحالى للمؤسسات فى القضاء على مشكلة اسكـــان الحجاج فى مكة و المشاعر ؟

٣ ـ ما مدى فعالية النظام الحالى للمؤسسات فى توفير وسائل النقل المريحة للحجاج .

٤ ـ ما أهم الملاحظات التى يبديها المطوف فى النواحى التالية :

أ ـ توفير المناخ المناسب للعمل الجماعى فى داخل المؤسسة ؟

ب ـ اتاحة النظام الحالى لافراد من المهنة بتطبيق خبراته فى المجالات المختلفة للمهنة ؟

٥ ـ ما المقترحات ألتى يراها المطوفون ضرورية لتحسين خدمات الطوافة ؟

ب ـ الحجاج :

لمعرفة مدى فعالية النظام الحالى من وجهة نظر الحجاج طرحت التساؤلات التالية بعد استيفاء البيانات الاساسية :

١ ـ ما مدى نجاح المؤسسة فى استقبال الحجاج فى كل من :-

أ ـ جدة ، ب ـ مكة المكرمة ، جـ ـ المشاعر المقدسة ؟

٢ ـ ما مدى توفير المؤسسة السكن المناسب للحجاج بمكة والمشاعر ؟

٣ ـ ما مدى نجاح المؤسسة فى توفير وسائل المواصلات المناسبة للحجيج ؟

٤ ـ ما الخدمات العامة المقدمة من مكاتب المؤسسات للحجاج ؟

٥ ـ ما المقترحات التى يراها الحجاج ضرورية للمؤسسة للاخذ بها بغية تحسين خدماتها ؟

ولجمع المعلومات الميدانية قام فريق البحث بالخطوات التالية :

١ ـ اختيار الاستبيان كأداة اساسية لجمع المعلومات الميدانية •

٢ ـ تصميم استبيان للمطوفين وآخر للحجاج وترجم الاخير الى عدة لغات هى : (أ ـ اللغة التركية ، ب ـ اللغة الاوردية ، جـ ـ اللغة الانجليزية ، د ـ اللغة الفرنسية ، هـ ـ اللغة الاندونيسية) ، للاحاطة والاطلاع على استبيانات المطوفين والحجاج انظر الملحق رقم (هـ) بالاضافة الى اعداد استمارة تتضمن معلومات عن استقبال الحجاج واسكانهم فى الخيام وكذلك معلومات عن الخدمات العامة المقدمة لهم ، كما تتضمن معلومات عن صلاحية وسعة وسائل المواصلات وقد تم وضع بنود استبيان الحجاج فى ضوء القـــرار الوزارى رقم ٩٤٧/ق/م وتاريخ ١٣٩١/٩/١٢هـ ، والذى حدد الخدمات والواجبات المناطة اصلا بالمطوفين (انظر : مجلة التضامن الاسلامى ، العدد١-٣ ،السنـة ٢٦ ، رجب ـ شعبان ـ رمضان ١٣٩١هـ الموافق سبتمبر ـ اكتوبر ـ نوفمبر ١٩٧١م من ص ١٠٨ الى ١٢٧) •

٣ ـ تم وضع خطة عمل متكاملة لتنفيذ الجانب الميدانى من الدراسة بحيث شملت ما يلى :

أ ـ تحديد اعداد الباحثين المساعدين •

ب ـ تعبئة استمارات المواصلات الخاصة بالشئون العامة •

جـ ـ تحديد الامكانيات الاخرى مثل القرطاسية وغيرها •

د ـ جدول زمنى يحدد سير الدراسة •

هـ ـ حصر وتحديد عناوين مكاتب المؤسسات بمكة المكرمة •

و ـ الاتفاق على ترجمة استبيان الحجاج الى اللغات التالية :

(ـ اللغة الانجليزية ـ واللغة الاوردية ـ واللغة الفرنسية ـ واللغة الهوساوية ـ واللغة الاندونيسية " ملايو ") •

٤ ـ بدأ العمل الميدانى بشكل فعلى فى يوم ١٤٠٦/١٢/٣هـ متأخراعن موعده المحدد بخطة العمل بيومين لعدم توفر اعداد كافية من الباحثين المساعدين واستمر العمل بشكل متواصل حتى يوم ١٤٠٦/١٢/١٩هـ وكانت محصلته ما يلى :

أ ـ (٣٥٥) ثلاثمائة وخمسة وخمسون استبيانا من المطوفين العاملين بمكاتب المؤسسات بمكة المكرمة •

ب ـ (٩٧١) تسعمائة وواحد وسبعون استبيانا من حجاج الدول العربية •

جـ ـ (٥٠٦) خمسمائة وستة استبيانا من حجاج جنوب آسيا •

د ـ (٧٥٠) سبعمائة وخمسون استبيانا من حجاج تركيا •

هـ ـ (٢١٤) مائتان واربعة عشر استبيانا من حجاج افريقيا غير العربية •

و ـ (٢١٠) مائتان وعشرة استبيانا من حجاج جنوب شرق آسيا •

٤٢

معلومات البحث الميدانية

استبيان المطوفين

عرض المعلومات الميدانية

شملت عينة المطوفين (٣٥٥) فردا هم العاملين بالمكاتب الفرعية التابعة للمؤسسات الاهلية التجريبية للطوافة (ماعدا مؤسسة ايران) ، واهم مواصفات تلك العينة تنحصر فى النقاط التالية : (انظر ملحق رقم ١)

١ ـ متوسط سنوات الخبرة لهم (١ر٢٥٪) .

٢ ـ الوراثة كسبب فى الالتحاق بالمهنة الحالية كانت الصفة الملازمة لغالبية العينة (٣٢٣) فردا بنسبة (٩٠٪) من المجموعة الكلية للعينة ، بينما نجد ان نسبة (٦٪) تم التحاقهم بالخدمة عن طريق قيامهم كعاملين مساعدين للمطوفين .

٣ ـ اختيار اعضاء المكاتب الفرعية من قبل مجالس الادارة كانت السمة البارزة لغالبية المستجيبين لاستبيان المطوفين بنسبة (٨٤ر٪) ، بينما نسبة (١٥٪) تم اختيارهم بطرق اخرى .

٤ ـ نجد ان عملية اختيار اعضاء المكاتب الفرعية لمسئولياتهم وواجباتهم الميدانية كانت موفقة من وجهة نظر اغلبية المستجيبين للاستبيان بنسبة (٨١٪) تقريبا ، بينما ابدى (١٥٪) منهم بعدم الارتياح لطريقة الاختيار للاعضاء لمسئولياتهم .

ومن اهم الاسباب التى وردت فى اجاباتهم لعدم الارتياح لطريقة الاختيار كانت :

أ ـ لم توضع ضوابط محكمة لاختيار الاعضاء .

ب ـ لا توجد خبرة فى مجال الطوافة من قبل بعض المعينين .

ج ـ المعينين بعضهم غير مؤهل للقيام بمسئولياتهم .

أولا /

ما مدى تحسين الخدمة المقدمة من المؤسسة للحجاج ؟ وأسباب تحسنها ؟ ان وجـــــــــدت .

من حيث التحسن الذى طرأ على المؤسسة من حيث الخدمات المقدمـــة لراحة الحجاج فاننا نجد ان (٧٦٪) تقريبا من المطوفين المستجيبين للاستبيـان اظهروا موافقتهم على وجود تحسين فى الخدمات .

بينما نرى ان (١٧٪) تقريبا ابدوا عدم الموافقة على وجود تحســن فى ظل المؤسسات التجريبية .

أما بالنسبة للمفاضلة بين واقع الخدمات فى ضوء النظام الحالـى ونظام الافراد السابق ، فان نسبة (٧٧٪) من المستجيبين رجحوا النظام الحالى بينما نسبة (١٤٪) لازالو متتنعين بفاعلية النظام بيد الافراد السابق واظهروا الاسباب التالية :

أ ـ عدم وجود تنسيق بين العاملين بالمكاتب الفرعية والمؤسسة الام .
ب ـ وجود الاتكالية فى ضوء النظام الجديد بين افراد المكاتب .
ج ـ عدم العدالة فى توزيع العائد المادى على المطوفين .
د ـ عند توزيع العائد المادى لا تراعى المساهمة الفعلية للفرد .
هـ ـ ضياع المسئولية المحددة بين العاملين فى المؤسسة ادى الى اهمال الحجاج .
(انظر جداول ١ ، ٢ ، ٣) .

أما عن مدى تكامل النظام الحالى للمؤسسات للهدف الذى انشأت من اجله نجد ان نسبة (٦٥٪) اظهروا اتجاها ايجابيا نحو ذلك ، بينما نجد ان (٣٢٪) اظهروا تجاها سلبيا نحو النظام الجديد من حيث تحقيق الاهداف المنشودة.

منه ، مبينين (انظر جدول رقم ٤) الاسباب التالية لتوضيح اتجاههم :

أ ـ النظام الجديد لم يراعى كل مشاكل المهنة الفعلية .

ب ـ النظام تحت طور التجريب والدراسة مما يعرضه لكثير من محاولات الاجتهاد والوقوع فى الاخطاء.

أما عن مدى فاعلية النظام الحالى للمؤسسات فى القضاء على سلبيات الطوافة الفردية ، نجد ان نسبة (٧٤٪) ابدوا موافقتهم على فاعلية النظام الجديد بينما نجد ان نسبة (٢٣٪) غير راضين عن فاعلية النظام الجديد للقضاء على سلبيات الطوافة الفردية مبدين الاسباب التالية (انظر جدول رقم٥)

أ ـ لم يقضى النظام على كل السلبيات السابقة .

ب ـ فقدان العلاقة بين المطوف والحاج ادى الى تردى الخدمة المقدمة للحجاج .

ج ـ توزيع الحجاج بطريقة غير عادلة على المكاتب الفرعية اوجدت التنافس غير المرضى بين المكاتب .

ثانيـــا /

ما مدى فاعلية النظام الحالى للمؤسسات فى القضاء على مشكلة اسكان الحجاج فى مكة والمشاعر ؟

مكة المكرمـة :

من حيث فاعلية النظام الجديد فى القضاء على مشكلة اسكان الحجاج فى مكة المكرمة نجد ان نسبة (٦٣٪) من المطوفين العاملين بالمكاتب الفرعية ابدوا موافقتهم ، بينما (٣٤٪) بينوا عدم موافقتهم على قدرة النظـــام والمؤسسات فى القضاء على مشكلة الاسكان فى مكة ، (انظر جدول رقم ٦) .

مبدين الاسباب التالية التى وضحت وجهة نظرهم :-

أ - عدم وجود مساكن مخصصة للمؤسسات بجوار منطقة الحرم •

ب - ارتفاع قيمة ايجارات المساكن بجوار منطقة الحرم مما يؤدى الى انخفاض المساحة المخصصة للحاج •

جـ - عدم تناسب المبالغ المصاحبة لبعض الحجاج التابعين للمؤسسات مع اسعار المساكن الموجودة والمتاحة •

د - عدم معرفة المكاتب الفرعية للعدد الفعلى المتوقع للحجاج القادمين ، أوجد نوعا من الارتباك فى التخطيط لايجاد السكن المناسب للحجاج •

هـ - ازدياد ظاهرة الافتراش من قبل الحجاج حول منطقة الحرم •

أما عن مدى قيام المؤسسات بتوفير التجهيزات اللازمة مثل (الماء العذب - الكهرباء - المكيفات والمراوح - وجود حمامات - مطابخ ملائمة)فلقد اكدت نسبة (٥ر٨٠٪) من المطوفين العاملين بالمكاتب على وجود تلك الخدمات ، بينما (١٦٪) اكدوا بعدم وجود بعض او غالبية تلك الخدمات فى مساكن الحجاج بمكة المكرمة ، (انظر جدول رقم٨)
موضحين الاسباب التالية :

أ - السلبيات اكثر مما سبق فى ضوء نظام المؤسسات الحالى •

ب - لم تضاف اى تجهيزات ملموسة فى ضوء نظام المؤسسات •

المشاعـــــــر /

من حيث فاعلية النظام فى القضاء على مشكلة اسكان الحجاج فـــــى المشاعر وجد ان نسبة (٥ر٧٧٪) من المطوفين العاملين فى المكاتب الفرعية ابدوا موافقتهم على فاعلية النظام فى هذا المجال ، بينما نجد ان نسبــــة

(١٩٪) منهم غير موافقين على جدوى نظام المؤسسات فى القضاء على مشكلة اسكان الحجاج فى المشاعر ، مبدين لذلك الاسباب التالية (انظر جدول رقم ٧):

أ ـ عدم المساواة فى مساحات الاراضى المعطاة للمكاتب بشكل يتفق مع عدد الحجاج الفعلى لكل مكتب .

ب ـ لم يستجد اى تحسن فى اسكان الحجاج بمنطقة المشاعر بين النظامين الجديد والقديم .

جـ ـ عدم قيام المؤسسات بدراسة الاستفادة القصوى من استخدام الاراضى المتاحة لهم فى منطقة المشاعر .

أما بالنسبة للتجهيزات المفروض تواجدها بالسكن فى المشاعر ، نجد أن نسبة (٨٣٪) من المطوفين العاملين فى المكاتب الفرعية للمؤسسات اكدوا على وجودها وهى (الماء العذب ـ الانارة ـ وجود حمامات ملائمة ـ اماكن لاعداد الطعام) .

بينما اظهر (١٤٪) من العاملين بالمكاتب الفرعية عدم ارتياحهم لتلك التجهيزات مبدين نفس الاسباب الواردة فى عدم تجهيز المسكن بمكة المكرمة (انظر جدول رقم ٩) .

ومن حيث فاعلية النظام فى توفير وسائل النقل المريحة للحجاج نجد ان نسبة (٧٠٪) من العاملين بالمكاتب الفرعية ابدوا موافقتهم على توفيرها بينما نجد ان نسبة (٢٥,٥٪) من العاملين بالمكاتب اظهروا عدم موافقتهم على توفر وسائل النقل المريحة للحجاج موضحين اجابتهم بالاسباب التالية (انظر جدول رقم ١٠) :

أ ـ ليس هناك تغير ملموس على توفر وسائل النقل المريحة للحجاج عن ذى قبل اى نظام الافراد ٠

ب ـ عدم الغاء نظام (الرّدين) وهو استخدام نفس السيارة مرتين فى نقل الحجاج فى التصعيد والنفرة ٠

جـ ـ عدم المام اغلب السائقين لوسائط النقل الخاصة بالحجاج بالطرق واماكن المخيمات فى المشاعر ٠

ومن ناحية اهم الملاحظات التى يبديها المطوف العامل بالمكاتب الفرعية فى النواحى التالية :

أ ـ توفر المناخ المناسب للعمل الجماعى فى ظل نظام المؤسسة الجديد ٠

ب ـ اتاحة النظام الحالى الفرصة لابـناء المهنة بتطبيق خبراتهم فى مجالات المهنة المختلفة ٠

فاذا نظرنا على اجابات العاملين بالمكاتب الخاصة بمدى توفر المناخ المناسب للعمل الجماعى فى ظل نظام المؤسسة الجديد ، نجد ان نسبة (٧٦٪) منهم اشارو الى وجود مناخ مناسب للعمل الجماعى لبذل الجهد فى تقديم الخدمات للحجاج ، بينما نجد ان نسبة (٢٢٪) من العاملين ابدوا عدم موافقتهم على وجود المناخ المناسب ـ جدول رقم ١١ ـ من عملية اجاباتهم بالاسباب التالية :

أ ـ سلبيات الاختيار لاعضاء المكتب اثرت على تقديم الخدمات بشكل ملائم ٠

ب ـ اتكالية بعض الافراد العاملين بالمكاتب الفرعية على البعض الاخر ادى الى عدم تجسيد مبدأ العمل الجماعى المرغوب ٠

أما اجابات العاملين بالمكاتب الخاصة باتاحة النظام الجماعى الفرصة لابناء المهنة بتطبيق خبراتهم فى مجالات المهنة المختلفة مثل الاعمال

الادارية ، استقبال واسكان الحجاج وتصعيدهم ، تجهيز واعداد المخيمات فى المشاعر ، نجد ان نسبة (٨٣٪) منهم ابدوا موافقتهم على تطبيق خبراتهم فى هذه المجالات ، فى حين ان نسبة (١٣٪) من العاملين بالمكاتب الفرعية للمؤسسات اظهرت اجاباتهم عدم الموافقة على اتاحة النظام الجديد الفرصة لتطبيق خبراتهم فى المجالات السابق ذكرها ، (انظر جدول رقم ١٢) .

أما بالنسبة للمقترحات التى يراها العاملون بالمكاتب الفرعية بمؤسسات الطوافة ضرورية لتحسين واقع وخدمات مؤسسات الطوافة الاهلية التجريبية الحالية ، فلقد قام فريق البحث بادراج قائمة من سبع مقترحات لتحسين الخدمة فكانت الاجابات المؤيدة وغير المؤيدة على النحو التالى :

م	اسم المقترح	نسبة المؤيدين	نسبة غير المؤيدين
١	يتيح النظام حذف ما يثبت عدم جدواه	٨٠٪	٤٪
٢	يتيح النظام اضافة ما يتطلب اضافته	٨٢٪	٣٪
٣	اتاحة الفرصة لكل ابناء المهنة لتولى عضوية مجلس الادارة	٧٢ر٦٪	١٤٪
٤	تعاون مؤسسات الطوافة مع الجهات المعنية بهدف اعداد ابناء المهنة ومتطلباتها	٧٤ر٦٪	٩٪
٥	مشاركة كل عضو فى المؤسسة متساويا مع الاخرين من حيث الواجبات والعوائد .	٦٤ر٥٪	٢٠٪
٦	اتاحة النظام لوصول الحجاج من محطات الوصول الى الاماكن المعنية لهم بطريقة ميسرة	٧٥٪	٩٪
٧	ارى ضرورة مساهمة افراد من غير ابناء المهنة	١٥ر٥٪	٧٠ر٢٪

أما المقترحات التى ذكرها العاملون بالمكاتب الفرعية لتحسين واقع الخدمات المقدمة من المؤسسات للحجاج فجاءت كما يلى :

١ ـ ان يكون اعضاء مجلس ادارة المؤسسة من ابناء المهنة المدربين ومتفرغين للقيام بالعمل .

٢ ـ قيام المؤسسات باعداد ابناء المطوفين وغيرهم مهنيا قبل الحاقهم بالخدمة الميدانية .

٣ ـ الثواب والعقاب ضرورة لحسن سير العمل وتحقيق اهداف المؤسسات التجريبية ، مع وضع اسس تضمن لجميع العاملين بالمهنة حقوقهم .

٤ ـ ايجاد اجهزة اشرافية داخل المؤسسات بهدف مراقبة سير وتنفيذ العمل ميدانيا ، واختيار مشرفيه من الاكفاء وذوى الخبرة .

٥ ـ العودة لنظام الطوافة الفردية لانها تحدد المسئوليات بدقة وتضع المطوف مسئولا مباشرا لخدمة الحجاج امام اجهزة الدولة .

٦ ـ تحديد المسئوليات بدقة لكل افراد المكتب بهدف الغاء الاتكالية بينهم .

٧ ـ اختيار اعضاء مجلس الادارة بالانتخاب وليس بالتعيين لمدد محدودة .

٨ ـ البحث فى الاستفادة القصوى من استخدام اراضى المشاعر .

تحليل النتائج وتوصيات البحث

مما سبق عرضه يتضح انغالبية الافراد العاملين بالمكاتب الفرعية يبدون اتجاها عاما نحو تحسين الخدمات المقدمة من قبل مؤسسات الطوافة للحجاج الا ان هناك نسبة تتراوح ما بين (٢٠٪ – ٢٥٪) يؤكدون على استمرارية السلبيات المصاحبة لمهنة الطوافة رغم استحداث النظام الجديد الخاص بالمؤسسات ، ومرور عدة سنوات على تطبيقه ميدانيا •

فمن اهم السلبيات المصاحبة للنظام الجديد تنحصر فى النقـــاط التاليـــة :

١ – ان عملية اختيار اعضاء المكاتب لمسئولياتهم وواجباتهم الميدانية عليها بعض التساؤلات التى تدل على وجود بعض الخلل فى تلك العملية بنسبة (١٥٪) الذين ابدوا عدم الارتياح فى عملية الاختيار نظرا لعدم وجود ضوابط محكمة لاختيار الاعضاء ، وعدم وجود الخبرة لدى بعض الاعضاء المختارين بالاضافة الى عدم تأهيل بعضهم للقيام بمسئولياته •

٢ – المفاضلة بين النظام السابق والحالى ترجح عدديا لصالح النظام الجديد ولكن هناك نسبة (١٤٪) من العاملين بالمكاتب مقتنعين بعدم فاعلية النظام الجديد للاسباب التالية والتى نعتقد نحن ايضا برجاحتها :

أ – عدم وجود تنسيق بين المكاتب الفرعية والمؤسسة الام •

ب – وجود الاتكالية بين اعضاء المكتب •

٣ – بالنسبة لتحقيق المؤسسات الحالية الاهداف التى انشأت من اجلها نجد ان تلك الاهداف تحققت بشكل جزىء نظرا لابداء (٣٢٪) من العاملين بالمكاتب الفرعية

رأيهم نحو عدم تحقق تلك الاهداف .

٤ ـ من حيث القضاء على مشكلة السكن والخدمات والتجهيزات اللازمة فى مكة والمشاعر نجد ان نسبة تتراوح ما بين (١٦٪ ـ ٣٤٪) من العاملين بالمكاتب الفرعية ، ابدوا عدم ارتياحهم لقدرة المؤسسات فى القضاء على مشكلة السكن والخدمات والتجهيزات ، ذاكرين اسباب نعتقد رجاحة اغلبها وهى :

أ ـ عدم وجود مساكن ومساحات مخصصة للمؤسسات .

ب ـ ارتفاع اجور المساكن فى مكة مع عدم تناسب المبالغ المصاحبة لبعض الحجاج .

جـ ـ عدم وجود تقديرات اولية لاعداد الحجاج القادمين تبلغ للمؤسسات مما يؤدى الى سوء الاستعداد لدى المكاتب لاستقبال الحجاج واسكانهم .

٥ ـ من حيث قدرة المؤسسات على توفير وسائط النقل المريحة للحجاج وعلى الرغم من ان نسبة (٧٠٪) اشاروا الى توفرها ، الا اننا نجد نسبة (٢٦٪) من العاملين بالمكاتب يبدون عدم الموافقة على ذلك الرأى مما يعنى ان هناك نسبة كبيرة من المكاتب تعانى من مشكلة توفير وسائط النقل مفسرين عدم موافقتهم بالاسباب التالية والتى نعتقد الى حد كبير بواقعيتها :

أ ـ عدم وجود تغير ملموس بين النظامين فى حل مشكلة وسائط النقل .

ب ـ عدم الغاء نظام (الردين) فى التصعيد والنفرة .

جـ ـ عدم المام اغلب السائقين بالطرق واماكن المخيمات .

٦ ـ الاخذ باهم المقترحات التى ذكرها العاملون بالمكاتب وتهدف الى البنية الادارية للمؤسسات من حيث :

أ ـ اختيار اعضاء مجالس الادارة بالانتخاب ولمدد محددة .

ب ـ تدريب ابناء المهنة وغيرهم على الاعمال المطلوبة قبل التحاقهم بالميدان .

جـ ـ ايجاد نظام مراقبة فعلية من قبل المؤسسات لمكاتبها الفرعية ميدانيا وذلك من خلال اختيار مشرفين مؤهلين وذوى خبرة فى المهنة لتحقيق مبدأ الثواب والعقاب لحسن سير العمل .

٧ ـ الاستمرار فى دراسة المؤسسات التجريبية من خلال العاملين بالمكاتب الفرعية لمتابعة السلبيات التى وردت فى اجاباتهم لتحديد وتحديد التغيرات التى طرأت عليها بعد مرور عام كامل ، مما يعنى اعادة النظر من قبل العاملين فى ممارستهم ، وذلك بالتنسيق مع المؤسسات الام بهدم مقارنة تلك السلبيات كما ونوعا مع ما تم تحديده فى موسم حج ١٤٠٦هـ .

(جدول رقم ١) (عدد أفراد العينة ٣٥٥)

التحسن فى الخدمات المقدمة من المؤسسة

نوعية الاجابة	عددالمستجيبين	النسبة المئوية
اوافق بشدة	٩٧	٢٧ر٣٢٪
اوافق	١٧٣	٤٨ر٧٣٪
لا أدرى	١٦	٤ر٥٠ ٪
لا أوافق	٣٥	٩ر٨٥ ٪
لا اوافق على الاطلاق	٢٦	٧ر٣٢ ٪

عدد المستجيبين موافقين / غير موافقين / ممتنعين

نوعية الاجابة	عددالمستجيبين	النسبة المئوية
موافقين	٢٧٠	٧٦ر١٥٪
غير موافقين	٧٧	٢١ر٦٧٪
ممتنعين	٨	٢ر٢٥ ٪

(جدول رقم ٢) (عددأفراد العينة ٣٥٥)

وجهة النظر لنظام المؤسسة بواقعة الحالى

نوعية الاجابة	عددالمستجيبين	النسبة المئوية
اوافق بشدة	١٠٧	١٤ر٣٠٪
اوافق	١٦٦	٦٧ر٤٦٪
لا أدرى	٢١	٩١ر٥ ٪
لا اوافق	٣٦	١٤ر١٠٪
لا اوافق على الاطلاق	١٢	٣٨ر٣ ٪

عدد المستجيبين موافقين / غير موافقين / ممتنعين

نوعية الاجابة	عددالمستجيبين	النسبة المئوية
موافقين	٢٧٣	٩ر٧٦٪
غير موافقين	٦٩	٤٣ر١٩٪
ممتنعين	١٣	٦٧ر٣ ٪

(جدول رقم ٣)　　　　(عددأفراد العينة ٣٥٥)

تشغيل عناصر غير مؤهلة مهنيـــــــا

نوعية الاجابــــــة	عددالمستجيبين	النسبة المئوية
اوافق بشدة.	٤٩	١٣ر٨٠٪
اوافق	٤٩	١٣ر٨٠٪
لا أدرى	٥٢	١٤ر٦٤٪
لا اوافق	١٠٥	٢٩ر٥٧٪
لا اوافق على الاطلاق	٧٩	٢٢ر٢٥٪

عدد المستجيبين　　موافقين / غير موافقين / ممتنعين

نوعية الاجابــــــة	عددالمستجيبين	النسبة المئوية
موافقين	٩٨	٢٧ر٦٪
غير موافقين	٢٣٦	٦٦ر٤٦٪
ممتنعين	٢١	٥ر٩٤٪

(جدول رقم ٤)

(عددأفراد العينة ٣٥٥)

تكامل اهداف النظام الحالى للمؤسسات

نوعية الاجابة	عددالمستجيبين	النسبة المئوية
اوافق بشدة	٦٩	١٩ر٤٣٪
اوافق	١٦٠	٤٥ر٠٧٪
لا أدرى	٥٠	١٤ر٠٨٪
لا اوافق	٤٧	١٣ر٢٣٪
لا اوافق على الاطلاق	١٨	٥ر٠٧ ٪

عدد المستجيبين موافقين / غير موافقين / ممتنعين

نوعية الا جابة	عددالمستجيبين	النسبة المئوية
موافقين	٢٢٩	٦٤ر٥٪
غير موافقين	١١٥	٣٢ر٣٨٪
ممتنعين	١١	٣ر٠٩ ٪

(جدول رقم ٥) (عدد أفراد العينة ٣٥٥)

قضاء النظام الحالى للمؤسسات على كثير من

السلبيات الخاصة بالطوافة الفرفيـــــة

نوعية الاجابـــة	عدد المستجيبين	النسبة المئوية
اوافق بشــدة	١٠٠	١٦ر٢٨٪
اوافق	١٦٣	٩١ر٤٥٪
لا ادرى	٣٦	١٤ر١٠٪
لا اوافق	٣٣	٢٩ر٩ ٪
لا اوافق على الاطلاق	١٤	٩٤ر٣٪

عدد المستجيبين موافقين / غير موافقين / ممتنعين

نوعية الاجابـــة	عدد المستجيبين	النسبة المئوية
موافقين	٢٦٣	٠٧ر٧٤٪
غير موافقين	٨٣	٣٧ر٢٣٪
ممتنعين	٩	٥٦ر٢ ٪

(جدول رقم ٦) (عدد أفراد العينة ٣٥٥)

القضاء على مشكلة الاسكان فى مكة

نوعية الاجابة	عددالمستجيبين	النسبة المئوية
اوافق بشدة.	٨٢	٢٣ر٠٩٪
اوافق	١٤١	٣٩ر٧١٪
لا أدرى	٣٠	٨ر٤٥ ٪
لا أوافق	٦٢	١٧ر٤٦٪
لا اوافق على الاطلاق	٢٧	٧ر٦٠ ٪

عدد المستجيبين موافقين / غير موافقين / ممتنعين

نوعية الاجابة	عددالمستجيبين	النسبة المئوية
موافقين	٢٢٣	٦٢ر٨١٪
غير موافقين	١١٩	٣٣ر٥٢٪
ممتنعين	١٣	٣ر٦٧ ٪

(جدول رقم٧) (عدد أفراد العينة ٣٥٥)

القضاء على مشكلة الاسكان في المشاعر

نوعية الاجابة	عدد المستجيبين	النسبة المئوية
اوافق بشدة	١٤٤	٥٠ر٤٠٪
اوافق	١٣١	٩٠ر٣٦٪
لا ادرى	٢٥	٠٤ر٧ ٪
لا اوافق	٣١	٧٣ر٨ ٪
لا اوافق على الاطلاق	١٢	٣٨ر٣ ٪

عددالمستجيبين موافقين/غيرموافقين/ممتنعين

نوعية الاجابة	عددالمستجيبين	النسبة المئوية
موافقين	٢٧٥	٤٦ر٧٧٪
غير موافقين	٦٨	١٥ر١٩٪
ممتنعين	١٢	٣٩ر٣ ٪

(جدول رقم ٨)　　　　(عدد افراد العينة ٣٥٥)

توفير التجهيزات الضرورية للسكن فى مكـــة

نوعية الاجابة	عددالمستجيبين	النسبة المئوية
اوافق بشدة	١٥٧	٤٤ر٢٢٪
اوافق	١٢٩	٣٦ر٣٣٪
لا ادرى	٢٠	٥ر٦٣ ٪
لا اوافق	٢٦	٧ر٣٢ ٪
لا اوافق على الاطلاق	١١	٣ر٠٩ ٪

عدد المستجيبين　　　موافقين / غير موافقين / ممتنعين

نوعية الاجابـــة	عددالمستجيبين	النسبة المئوية
موافقين	٢٨٦	٨٠ر٥٦٪
غير موافقين	٥٧	١٦ر٠٥٪
ممتنعين	١٢	٣ر٣٩ ٪

(جدول رقم ٩) (عددافراد العينة ٣٥٥)

توفير التجهيزات اللازمة للاقامة فى المشاعر

نوعية الاجابـــــة	عددالمستجيبين	النسبة المئوية
اوافق بشدة	١٦٣	٩١ر٤٥٪
اوافق	١٣٠	٦١ر٣٦٪
لا ادرى	١٨	٠٧ر٥٪
لا اوافق	٢٣	٤٧ر٦٪
لا اوافق على الاطلاق	٩	٥٣ر٢٪

عددالمستجيبين موافقين / غير موافقين / ممتنعين

نوعية الاجابـة	عددالمستجيبين	النسبة المئوية
موافقين	٢٩٣	٥٣ر٨٢٪
غير موافقين	٥٠	٠٨ر١٤٪
ممتنعين	١٢	٣٨ر٣٪

(جدول رقم ١٠)   (عدد أفراد العينة ٣٥٥)

توفير وسائل النقل المريحة من قبل المؤسسة للحجاج

نوعية الاجابـــة	عددالمستجيبين	النسبة المئوية
اوافق بشدة	١١٨	٢٣ر٣٣٪
اوافق	١٣٠	٦١ر٣٦٪
لا ادرى	٢٩	١٦ر٨ ٪
لا اوافق	٤٦	٩٥ر١٢٪
لا اوافق على الاطلاق	١٦	٥٠ر٤ ٪

عدد المستجيبين   موافقين / غير موافقين / ممتنعين

نوعية الاجابة	عددالمستجيبين	النسبة المئوية
موافقين	٢٤٨	٨٥ر٦٩٪
غير موافقين	٩١	٦٣ر٢٥٪
ممتنعين	١٢	٥٢ر٤ ٪

(جدول رقم ١١) (عدد افراد العينة ٣٥٥)

توفر مناخ جيد للعمل الجماعى فى ظل النظام الحالى

نوعية الاجابـــــــة	عددالمستجيبين	النسبة المئوية
اوافق بشدة	١٢٤	٣٤ر٩٢٪
اوافق	١٤٦	٤١ر١٢٪
لا ادرى	٣٠	٨ر٤٥ ٪
لا اوافق	٣٢	٩ر٠١ ٪
لا اوافق على الاطلاق	١٦	٤ر٥٠ ٪

عدد المستجيبين موافقين / غير موافقين / ممتنعين

نوعية الاجابـــــــة	عددالمستجيبين	النسبة المئوية
موافقين	٢٧٠	٧٦ر٠٥٪
غير موافقين	٧٨	٢١ر٩٧٪
ممتنعين	٧	١ر٩٨ ٪

(جدول رقم ١٢) (عدد افراد العينة ٣٥٥)

اتاحة الفرصة من خلال النظام الحالى لتطبيق

الخبرات فى مجالات المهنــــة .

نوعية الاجابـــة	عددالمستجيبين	النسبة المئوية
اوافق بشدة	١٣٦	٣٠ر٣٨٪
لا اوافق	١٦٠	٠٧ر٤٥٪
لا ادرى	١٨	٠٧ر٥ ٪
لا اوافق	١٨	٠٧ر٥ ٪
لا اوافق على الاطلاق	١٢	٠٩ر٣ ٪

عدد المستجيبين موافقين / غير موافقين / ممتنعين

نوعية الاجابة	عددالمستجيبين	النسبة المئوية
موافقين	٢٩٦	٣٨ر٨٣٪
غير موافقين	٤٨	٥٢ر١٣٪
ممتنعين	١١	١٠ر٣ ٪

عرض المعلومات الميدانية للحجـــاج

تكونت عينة البحث من حجاج المؤسسات الاهلية التجريبية للطوافة وعددهـــا خمس وهى :

١- المؤسسة الاهلية التجريبية لحجاج الدول العربيـــة
٢- المؤسسة الاهلية التجريبية لحجاج تركيا وأوربا وأمريكـــا
٣- المؤسسة الأهلية التجريبية لحجاج أفريقيا غير العربيـــة
٤- المؤسسة الاهلية التجريبية لحجاج جنوب آسيـــا
٥- المؤسسة الاهلية التجريبية لحجاج جنوب شرق آسيـــا

وتضمنت الجنسيات التالية :

الدول العربية : الجزائر الاردن ليبيـــا سوريا مصـــر
السودان فلسطين العـــراق تونس.

جنوب آسيـــا : الباكستان

جنوب شرق آسيا : أندونيسيـــا .

أفريقيا غير العربية : نيجيريا غانـــا السنغـــال .

تركيا وأوربا : تركيـــا .

وقد كان أجمالى عينة البحث(٢٦٢١ حاج وحاجة) ،بلغ عدد الذكور منهم ٢١١٩ حاج يمثلون نسبة ٨١٪ من العينة ،بينما بلغ عدد الاناث ٣٢٦ حاجة يمثلون نسبة ١٢و٥٪ منها .

علما بأن المستجيبين للاستبيان كان ولا بد أن يتوافر فيهم شروط حـــد معين من الثقافة ،للقراءة والاستيعاب ثم الاجابة على أسئلة الاستبيان والتى ترجمت الى اللغات الاتية بجانب اللغة العربية :

أ / اللغة الانجليزية .

ب / اللغة الفرنسية

ج / اللغة الاوردية

د / الملايو (الاندونيسية) .

هـ / لغة الهوسا

و / التركية .

* كما بلغ عدد الذين سبق لهم الحج قبل ذلك (الخبرة فى الحج) من المستجيبين للاستبيان على أختلاف جنسياتهم ونوعهم عدد (٦٧٦ فردا) يمثلون نسبة ٢٦٪ من العينة ،بينما نجد ألغالبية من المستجيبين لم يسبق لهم آداء الفريضة وعددهم ١٨١٦ فرد يمثلون نسبة ٦٩٪ من أجمالى العدد . بينما تتضاءل نسبة الممتنعين عن الاجابة لتصل الى ١٢٩ فرد يمثلون ٥٪ من العينة (أنظر جدول رقم ٥ /أ) .

* طريقة القدوم فردى أو بصحبة آخرين .

بلغ عدد أفراد العينة القادمين ضمن مجموعات أكثر من القادمين بمفردهم اذ أن ٥٦٪ من القادمين جاءوا بشكل جماعات (أفواج . شركات سياحية ،جمعيات وهيئات دينية) ، بينما مثلت العينة القادمة بمفردهم أو ليسوا ضمن مجموعات ٥ر١٨٪ . وذلك يشيرالى أن أجابات المستجيبين تناقش بغالبية كبيرة مشاكل المجموعات للتعرف على الايجابيات والسلبيات .

لمعرفة فاعلية نظام المؤسسات التجريبية للطوافة من وجهة نظر الحجاج ثم طرح التساؤلات التالية .

أولا :

ما مدى نجاح المؤسسات فى أستقبال الحجاج فى كل من :

أ / جدة .

ب / مكة المكرمة .

والخدمات المقدمة لهم أثناء الاستقبال

الاستقبال في جـــدة : أستحسنت نسبة ٥٨٪ من الحجاج المستجيبين للاستبيان الاستقبال من قبل المكتب لهم في جدة بينما أتجهت نسبة ٥ر٣٠٪ الى عدم رضاهم عن الاستقبال وأمتنعت نسبة ١٢٪ عن أبداء رأيهم . (أنظر الجدول رقم ٣ /أ)

توفر وسيلة نقل مناسبة لمكة والمدينة :

وجد أن نسبة ٥٩٪ من الحجاج وجدوا أن الوسيلة الناقلة مناسبة ،بينما ٢٩٪ منهم لم يستحسنو وسيلة الانتقال أو أنهم لم يجدوها مناسبة ،وأمتنع ١٢٪ عن أبداء رأيهم . (أنظر جدول رقم ٤ /أ) .

الاستقبال في مكة : وجد أن ٥٥٪ من نسبة الحجاج المستجيبين وجدوا أن الاستقبال مناسب لهم من قبل المكتب في مكة بينما ٣٢٪ من الحجاج تدل أجاباتهم لعدم الرضاء ،وأمتنع ١٣٪ عن أبداء رأيهم رغم وجود الفرصة الكافية لكل منهم لابداء رأيه سلبا أو أيجابا ولكن عامل الحذر لعب دورا في الامتناع عن أبداء الرأى (أنظر الجدول رقم ٥ /أ) .

ثانيـــا :

ما مدى توفير المؤسسة للسكن المناسب للحجاج بمكة المكرمة والمشاعـــر

أ / للسكن في مكـــة :

دلت أجابات الحجاج بنسبة ٥٧٪ من عينة البحث بأن السكن المتاح من قبل المؤسسة مناسب ،بينما أبدت نسبة ٣٠٪ منهم عدم الارتياح (أنظر جدول رقم ٦ /أ)

ب/ أما من حيث التجهيزات المقدمة من المكتب للاقامة في مكـــــــــة

من المعلوم أن هناك تجهيزات يفترض أنها أساسية للسكن ولا بد من توافرها لتهيئة أقامة مناسبة للحجاج على أختلاف جنسياتهم في مكة المكرمة ولذا عرض فريق البحث مجموعة التجهيزات التالية فكانت الاستجابة على النحو التالـــــي :

جدول رقم ٧

نوع التجهيز الواجب توفره	موافقون علـــي وجوده بنسبة	غير موافقين عليه بنسبـــة	ممتنعـــون بنسبـــة
١- الماء العذب الصحي	٦٠ر٥٪	٢٨٪	١١ر٥٪
٢- الكهرباء والانارة	٨٠٪	٨ر٥٪	١٢٪
٣- المكيفات والمراوح	٧٤٪	١٣ر٥٪	١٢ر٥٪
٤- وجود حمام صحـــي	٦٦ر٥٪	٢١٪	١٢ر٥٪
٥- وجود مكان لأعداد الطعام	٤٤ر٥٪	٤١٪	١٤ر٥٪
٦- وجود فراش نظيف	٤٩ر٥٪	٣٥ر٥٪	١٥٪
٧- وجود مكان لحفظ الامتعـــة	٣٢ر٥٪	٥٣٪	١٤ر٥٪

وبالنظر للجدول السابق نجد أن رضاء عام على التجهيزات مثل الماء ،الكهربـــاء والانارة والمكيفات ،والمراوح ،الحمامات. بينما نجد أن وجود مكان لاعداد الطعـــام وحفظ الامتعة والفراش النظيف لم تكن في مستوى رضاء غالبية الحجاج ،مما يعـــني النقص الواضح في تلك النواحي والخدمات .

أما من حيث بعد موقع السكن عن الحرم أفادت نسبة ١٥٪ من الحجاج المستجيبين (٢٦٢١ فرد) بأن السكن المخصص من قبل المؤسسة كان قريبا من الحرم بينمـــا أفادت نسبة ٣٩ر٥٪ منهم بأن السكن كان قريبا الى حد ما من الحرم ،في حين أن

نسبة ٤٥ ٪ منهم أشاروا بأجاباتهم الى بعد المسافة بين السكن المخصص لهم والحرم امهـا من حيث مشكلات السكن مثل .

أرتفاع . الطوابق .

وجود مصاعد أو عدم وجود هـــا .

سهولة أستخدام الدرج .

مدى وضوح وسهولة الوصول للسكن .

فكانت آجابات الحجاج على النحو التالى :-

جـــدول رقم (٨)

مشكلات السكـــن	الموافقون على وجود المشكلة بنسبـــة	غير الموافقون على وجود المشكلة بنسبة	الممتنعون عـــن أبداء الرأى بنسبـة
الطوابق وأرتفاعهـــا	٥٠ر٥ ٪	٢٥ر٥ ٪	٢٤ ٪
عدم وجود مصاعد أو درج منلوـــب	٣٤ ٪	٤١ ٪	٢٥ ٪
صعوبة وعدم وضوح السكن	١٩ ٪	٦٣ ٪	١٨ ٪

أما من حيث وجود مسؤل من المؤسسة بصفة دائمة فى السكن لحل المشكـــلات التى تواجه الحجاج ،أفادت نسبة ٣٣ر٥ ٪ من المستجيبين بوجود المسؤل ،بينمـــا أفادت نسبة ٣٠ ٪ بعدم وجود مســـؤل وأمتنع ٣٦ر٥ ٪ من أبداء الرأى رغـــم وجود الفرصة .

ولكن لمعرفة أدراك الحجاج لفاعلية ذلك المســـؤل أتضح أن نسبة ٣٩ر٥ ٪ مـــن

الحجاج الذين أفادوا بوجود المسؤل تشير أجاباتهم الى أنه فعال تجاه حل المشاكل الطارئة فى السكن بينما أفاد ٢٧٪ منهم بعدم فاعليته تجاه المشاكل ،وأمتنع ٣٣٪ عن أبداء أى رأى لفاعليته.

بـ السكن فى المشاعر:

من حيث توفير المؤسسات لمكان ملائم كسكن الحجاج أفادت نسبة ٥٩٪ بملائمة المكان كسكن بينما ٢٨٪ أجاب بعدم ملائمة المكان المخصص للاقامة كسكن وأمتنع ١٣٪ عن أبد رأيهم.

أما من حيث تجهيز مكان الاقامة بالمشاعر المقدسة بالخدمات الضرورية كانت الاجابات على النحو التالى :

جدول رقم ٩

نوع التجهيز	موافقون على وجوده بنسبة	غير موافقون على وجوده بنسبة	ممتنعون عن الاجابة بنسبة
١ـ وجود الماء العذب الصحى	٦٧ر٥٪	٢٣٪	٩ر٥٪
٢ـ الكهرباء والانارة	٨٠٪	٩ر٦٪	١٠ر٤٪
٣ـ حمام صحى	٦٩ر٤٪	٢١٪	٩ر٦٪
٤ـ مكان لاعداد الطعام	٤٠ر٦٪	٤٢٪	١٧ر٤٪
٥ـ فراش نظيف	٢٨ر٥٪	٣٤٪	٣٧ر٥٪
٦ـ مكان لحفظ الامتعة	٣٤ر٥٪	٥٣٪	١٢ر٥٪
٧ـ وجود مستلزمات أطفاء حريق	٦١٪	٢٦٪	١٣٪
٨ـ وجود حراس من المكتب	٤٧ر٤٪	٣٣٪	١٩ر٦٪

جـــــدول رقم ١٠

توفر المواصلات فى المشاعر المقدسة ومشكلاتها

توفـــــــــر	موافقون بنسبة	غير موافقون بنسبـــة	ممتنعون عـــن الأجابـــة
١- وجود مقعد لكل حاج بالوسيلة	٤٧٪	٣٨٪	١٥٪
٢- وجود أماكن للامتعة بالوسيلة	٤٥٪	٤٠٪	١٥٪
٣- وجود تكييف بالوسيلـــة	٢٦٪	٥٨٪	١٦٪
٤- وجود منافذ تهوية بالوسيلـة	٢٨ر٥٪	٣٨٪	٣٣ر٥٪
٥- وجود الوسيلة (عدم وجود عطال)	٥١ر٥٪	٣٢ر٥٪	١٦٪
٦- ألمام السائق بالطريق	٢٨ر٥٪	٣٥ر٥٪	٣٦٪
٧- وجود مسؤل من قبل المكتب بالوسيلة	٤٧٪	٣٦٪	١٧٪
٨- أنتظار الوسيلة بمزدلفة بما يتفق مع النســـــك	٤٥٪	٣٧٪	١٨٪
٩- الانتظار طويلا قبل وصول الوسيلة	٤٣٪	٣٩٪	١٨٪
١٠- الانتظار طويلا داخل السيارة قبل التحرك	٤٢٪	٤١٪	١٧٪
١١- تم أستخدام سطح الوسيلة لنقل الحجـــــاج	٣٣٪	٤٩٪	١٨٪

وبالنظر الى الجدول السابق نجد أن هناك عدم رضاء من الحجاج فى أغلب

الجوانب المطروحة سابقا مما يعنى أن مشكلة المواصلات فى المشاعر ذات أهمية تحتاج الى أعادة نظر من قبل المؤسسات لحلها .

رابعا :

ما الخدمات العامة المقدمة من مكاتب المؤسسات للحجاج للاجابة على هذا السؤال تم تحديد سبعة أنواع من الخدمات العامة التي يراها فريق البحث بضرورة توفرها فى كل مكتب من المكاتب الفرعية لمؤسسات الطوافة . وقد تم وضعها فى الاستبيان وكانت اجابات الحجاج على النحو التالى : علما بأن عدد المستجيبين (٢٦٢١) فردا .

جدول رقم ١١

نوع الخدمة	موافقون بنسبة	غيرموافقون بنسبة	ممتنعون بنسبة
١ ـ سرعة أستجابة مسؤل المكتب لطلبات الحاج	٥٢ ٪	٣٦ ٪	١٢ ٪
٢ ـ تقديم المساعدة والمشورة عند الحاجة	٥٦ ٪	٣١ ٪	١٣ ٪
٣ ـ أدراك أفراد المكتب لمعاناة ومشاكل الحاج	٥٣ ٪	٣٤ ٪	١٣ ٪
٤ ـ قدرة المكتب على تقديم الحلول الفورية للمشاكل الطارئة للحجاج .	٤٧ ٪	٣٧ ٪	١٦ ٪
٥ ـ التواجد الدائم لمسئولى المكتب لتلبية حاجات الحجاج	٤٨ ٪	٣١ ٪	٢١ ٪
٦ ـ قيام أفراد المكتب بتوجيه الحجاج لارشادات الامن والحفاظ على النفس	٥٢ ٪	٣٤ ٪	١٤ ٪
٧ ـ وجود الارشاد الدينى من المكتب للحجاج بشكل فعال عند الحاجة	٤٤ ٪	٣٧ ٪	١٩ ٪

بالنظر الى الجدول السابق عرضه نجد أن أغلبية الاجابات تدل على وجود سلبيات في الخدمات العامة المقدمة من المكتب للحجاج . كما تشير الى ضرورة أعادة نظر من قبل المؤسسات تجاه المكاتب الفرعية (الميدانية) والخدمات التى تقدمها .

خامسا :

المقترحات التى يراها الحجاج ضرورية للمؤسسة للاخذ بها بغية تحسين خدماتها .

قام فريق البحث بتحديد ثمانية مقترحات لتحسين واقع الخدمات فى المؤسسات وتم أيرادها فى الاستبيان مع أتاحة الفرصة بعد الفقرة الثانية لاى مقترحات أخرى لم ترد ويراها المجيب على الاستبيان ضرورية للاخذ بها وكانت أجابات الحجاج على النحو التالى مع العلم بأن عدد المستجيبين (٢٦٢١) فردا)

جدول رقم ١٢

نوع المقترح	موافقون بنسبة	غير موافقون بنسبة	ممتنعون بنسبة
١ - تحسن ظروف السكن	٦٨٫٥٪	٩٪	٢٢٫٥
٢ - توفر الشخص القادر على الرد على استفسار الحجاج فى المناسك .	٧٣٪	١٠٫٥٪	١٦٫٥٪
٣ - تحسين وسائل النقل للحجاج من والى المشاعر	٢٨٫٥٪	٤٩٪	٢٢٫٥٪
٤ - تنظيم وتحسين طريقة أستقبال الحجاج فى جدة	١٠٪	٦٢٫٥٪	١٧٫٥٪
٥ - تنظيم وتحسين طريقة استقبال الحجاج بمكة	٢٤٪	٤٩٫٥٪	١٧٫٥٪
٦ - تنظيم وتحسين طريقة استقبال الحجاج فى المشاعر	١٧٪	٥٧٫٥٪	٢٥٫٥٪
٧ - التنسيق بين المكتب والبعثات بهدف حل مشكلات الحجاج	٧٥٪	٨٪	١٧٪
٨ - المتابعة من قبل المكتب للحجاج من وقت وصولهم الى رحيلهم	٧٢٫٥٪	٩٫٢٦٪	١٨٫٢٤٪

من الجـــدول السابق يتضح أن المقترحات الخاصة بتحسين ظروف السكن والرد على أستفسارات الحجاج بأن المناسك وكذلك التنسيق بين المكتب والبعثات لحل مشاكل الحجاج بالاضافة الى المتابعة المستمرة من قبل المكتب للحجاج منذ وصولهم الى رحيلهم قد أحتلت أعلى النسب فى الاجابات ممايستدعى النظر اليها بعين الاعتبار للمؤسســـات .

تحليل ومناقشة المعلومات الميدانية

لتحليل المعلومات بدقة أكثر ، قام فريق البحث بتحديد ثلاثة متغيرات مستقلة هـــى :

١- أسم المؤسسة .
٢- جنسية الحاج .
٣- الخبرة السابقة فى الحج .

وتم تحليل وتصنيف المعلومات فى ضوء تلك المتغيرات الثلاث على النحو التالــى

أولا :

تم تحليل المعلومات الخاصة بالأستقبال ،السكن . بمكة والخدمـــات وكذلك المعلومات الخاصة بأسكان منى والمواصلات فى المشاعر فى ضوء كـــل مؤسسة لمعرفة وتحديد التباين فى أجابات المستجيبين على الاستبيان . وبمعنى آخر تحديد السلبيات والايجابيات فى ضوء كل مؤسسة ومقارنتها بالمؤسســات الاخرى باستخدام الاسلوب الاحصائى (X^2)

١- الاستقبال فى ضوء المؤسسات المختلفة .

بالنظر الى الجدول رقم (١٣ ملحق ب) نجد أن قيمة (X^2) المحسوبة أكثر من من قيمتها المجدولة عند (درجة الحرية) = ٢٤ ، مما يعـــنى أن هناك دلالة ملموسة على وجود تباين واختلاف بين المؤسسات وبعضهـــا .

فنجد أن نسبة ٧١ر٧٧٪ من حجاج الدول العربية أفادوا بـ حســـن الاستقبال ، كما نجد أن نسبة ٩٤ر٦٧٪ من حجاج مؤسسة جنوب آسيا أبـــدوا موافقتهم لحسن الاستقبال ، ونسبة ٧٧ر٨٣٪ من حجاج مؤسسة أفريقيا غـــير العربية وافقوا أيضا ،ونسبة ٣٩ر٨٥٪ من حجاج مؤسسة جنوب شرقى آسيا قـــد وافقـــوا على حسن الاستقبال . وفى مؤسسة حجاج تركيا وأوربا وأمريكـــا

نجد أن نسبة ٧٥٫٤٩٪ من الحجاج قد أستحسنوا الاستقبال .

وبالنظر للنسب السابقة اجمالا نجد أن هناك أستحسانا لحسن الاستقبال بصفة عامة .

٢- المواصلات الى مكة أو المدينة فى ضوء المؤسسات المختلفة :

نجد أن قيمة (χ^2) المحسوبة = ٣٠٢٫٦٤٨٣ ، وحيث أنها داله أحصائيا يتضح أن نسبة ٧٣٫٢٨٪ من حجاج العرب أبدوا موافقتهم على أن وسيلة النقل لمكة أو المدينة كانت مناسبة بينما نسبة ٢٦٫٧٢٪ منهم لم يوافقوا على المواصلات ، كما أن مؤسسة جنوب آسيا أبدى حجاجها بنسبة ٧٢٫٩٧٪ موافقتهم لمناسبة الوسيلة بينما ٢٧٫٠٣٪ لم تناسبهم الوسيلة .

أما حجاج مؤسسة أفريقيا غير العربية وجد أن نسبة ٧٩٫٨٧٪ منهم أستحسنوا الوسيلة بينما نسبة ٢٠٫١٣٪ من المستجيبين لم توافقهم الوسيلة وفى مؤسسة جنوب شرق آسيا بلغت نسبة الموافقين على مناسبة الوسيلة ٨٠٫٥٣٪ بينما ظلت نسبة ١٩٫٤٧٪ لم تناسبهم الوسيلة ، وبالنسبة لحجاج تركيا فنجد أن النسبة ٧٣٫١٦٪ من المستجيبين أستحسنوا الوسيلة بينما نجد أن نسبة ٢٦٫٨٤٪ لم تناسبهم الوسيلة . (أنظر ملحق ب جدول رقم ١٤) .

٣- السكن فى مكة فى ضوء المؤسسات المختلفة :

وجدت قيمة (χ^2) المحسوبة = ٣٢٠٫٤١١٣ وحيث أنها دالة احصائيا نجد نسبة الموافقين على السكن من حجاج الدول العربية بلغوا ٦٢٫٤١٪ بينما بلغت ٣٧٫٥٩٪ منهم لم يناسبهم السكن المخصص لهم .

ونجد نسبة ٧٤٫٨٤٪ من حجاج جنوب آسيا يناسبهم السكن بينما نسبة ٢٥٫١٦٪ لم يناسبهم السكن من الحجاج ، وفى مؤسسة أفريقيا غير العربية ٦١٫٢٩٪ ناسبهم السكن ونسبة ٣٨٫٧١٪ لم يناسبهم . وحجاج مؤسسة

جنوب شرقى آسيا ،وجد أن نسبة نسبة ٨٤ر٦٩٪ أبدوا موافقتهم على السكـــن بينما ١٦ر٣٠٪ لم يناسبهم السكن ووجدت نسبة ٥٥ر٩٣٪ وافقوا على أن السكن مناسب وهى أعلى نسبة بينما فقط ٥ ٤ر٦٪ لم يوافقهم السكن وذلك فى مؤسسة تركيا .

٤- التجهيزات الموجودة فى مسكن الحجاج بمكة فى ضوء المؤسسات المختلفة :

وجدت قيمة (χ^2) دالة أحصائيا (أنظر الجداول من ١٦ - ٢٢ ملحق ب) كما أن النتائج ظهرت على النحو المبين فى الجدول رقم ٢٣ .

جدول رقم ٢٣

نوع الخدمة / اسم المؤسسة	الماء العذب الصحي		الكهرباء والانارة		المكيفات والمراوح		وجود حمام صحي		مكان لاعداد الطعام		وجود فراش نظيف بالسكن		وجود دهاليز لحفظ الامتعة	
	موافقة	غير موافقة	موافقة	غير موافقة	موافقة	غير موافقة	موافقة	غير موافقة	موافقة	غير موافقة	موافقة	غير موافقة	موافقة	غير موافقة
مؤسسة ص.ج الدول العربية	٪٦٤,٥٩	٪٢٥,٤١	٪٨٦,٧٠	٪١٣,٣٠	٪٧٢,٦٠	٪٢٧,٤٠	٪٦٨,٧٠	٪٢١,٣٠	٪٦٠,٠٣	٪٢٩,٩٧	٪٥٥,٤٣	٪٤٤,٥٧	٪٢٧,٦٠	٪٦٢,٤٠
مؤسسة ص.ج جنوب آسيا	٪٨٢,٢٣	٪١٦,٦٧	٪٩٤,٦٢	٪٥,٢٨	٪٩١,٥٢	٪٨,٤٧	٪٨١,٨٢	٪١٨,١٨	٪٤٤,٦٣	٪٥٥,٢٧	٪٦٨,٥٢	٪٢١,٤٨	٪٤٧,٩٨	٪٥٢,٠٢
مؤسسة ص.ج افريقيا الوسطى	٪٥٢,٢١	٪٤٦,٧٩	٪٩٠,٤٥	٪٩,٥٥	٪٧٨,٩٨	٪٢١,٠٢	٪٥٧,٨٩	٪٤٢,١١	٪٢٧,٨٩	٪٧٢,١١	٪٥٦,٢٥	٪٤٣,٧٥	٪٢٧,٨١	٪٧٢,١٩
مؤسسة ص.ج جنوب شرق آسيا	٪٧٧,٤٩	٪٢٢,٥١	٪٨٠	٪٢	٪٨٢,٩٦	١٦,٠٤	٪٥٩,٧٩	٪٤٠,٢١	٪٥٥,٧٤	٪٤٤,٢٦	٪٦٦,٤٩	٪٢٢,٥١	٪٢٨,٢٠	٪٦١,٨٠
مؤسسة ص.ج تركيا وايران وامريكا	٪٦٢,٨٦	٪٢٦,١٤	٪٩١,٩٨	٪٦,٠٢	٪٩٢,٤٦	٪٧,٥٤	٪٨٧,٦٧	٪١٢,٢٠	٪٥٠,٢٨	٪٤٩,٧٢	٪٥١,٠٩	٪٤٨,٩١	٪٢٠,٢٩	٪٦٩,٦١

٥- بعد السكن فى مكة عن الحرم فى ضوء المؤسسات نجد أن قيمة (كا٢)

المحسوبة = ١٥١١١٥٣ر١٥١ وحيث أنهـا دالة احصائيا وبالنظر الى جدول رقـم

(٢٤) نجد أن حجاج مؤسسة أفريقيا أفادوا بنسبة ٦٢ر٥٩٪ ببعد السكن عن

الحرم تماما ، كما أشار حجاج مؤسسة تركيا الى نفس الظاهرة بنسبة ٥٢ر٤١٪ بينما

نجد أن آجابات المؤسسات الاخرى تراوحت النسب فيها لنفس الظاهرة ما بين ٥٨ر١٨٪ الى

٥ر٢٨٪ كحد أعلى للاشارة الى بعد السكن عن الحرم.

(جدول رقم ٢٤)

ESTABLISH.	VERY NEAR	REL. NEAR	FAR	TOTAL
ARABS	147 (26.73)	261 (47.45)	142 (25.82)	550
S. ASHIA	64 (18.13)	190 (53.82)	99 (28.05)	353
AFRICA	20 (12.82)	43 (27.56)	93 (59.62)	156
S.E. ASHIA	22 (12.02)	127 (69.40)	34 (18.58)	183
TURKEY	77 (11.06)	330 (47.41)	289 (41.52)	696
TOTAL	330	951	657	1938

٦- الطابق الذى يسكنه الحاج فى ضوء المؤسسات

بالنظر الى جدول رقم (٢٥) نجد أن نصف المستجيبين من الحجـاج

أظهروا بأن مسكنهم تركز فى الادوار الوسطى وذلك فى المؤسسات الخمـس

حيث تراوحت نسبة الاجابات ما بين ٢٠ر٤٣٪ الى ٦٦ر٥٧٪ كحد أعلـى

فيما أبدى قرابة الثلث من عدد المستجيبين على أن مسكنهم كان فى الأدوار

العليا .

جدول رقم (٢٥)

ESTABLISH	GROUND	INTERMED.	HIGH	TOTAL
ARABS	98 (19.68)	246 (49.40)	154 (30.92)	498
S. ASHIA	63 (17.95)	165 (47.01)	123 (35.04)	351
AFRICA	36 (28.80)	54 (43.20)	35 (28.00)	125
E.W. ASHIA	20 (18.02)	64 (57.66)	27 (24.32)	111
TURKEY	95 (13.16)	348 (48.20)	279 (38.64)	722
TOTAL	312	877	618	1807

٧- فعالية المسؤل تجاه مشاكل السكن فى ضوء المؤسسات:

نجد أن قيمة (χ^2) المحسوبة٢٣٨٫٠٣٩٦ ، وتعتبر دالة احصائيا وبالنظر الى جدول رقم ٢٦ وجد أن نسبة ٦٩٫٩٠٪ من الحجاج العرب أبدوا موافقتهم على فعالية المسؤل تجاه مشاكل السكن .

كما أن نسبة ٥٤٫٣٠٪ من حجاج جنوب آسيا وافقوا على فاعلية المسؤل أما بالنسبة لحجاج أفريقيا غير العربية فكانت نسبة ٥٦٫٤٦٪ منهم موافقين على فاعلية المسؤل بينما ٤٦٫٢٠٪ منهم لم يوافقوا ،وفى مؤسسة حجاج تركيا نجد أن نسبة ٨٢٫٦٥٪ من المستجيبين وافقوا على فاعلية المسؤل تجاه مشاكل السكن بينما تدنت نسبة غير الموافقين على فاعليته . (أنظر جدول رقم ٢٦ ملحق ب) .

٨- وضوح معالم السكن فى مكة فى ضوء المؤسسات

نجد أن قيمة (χ^2) المحسوبة ٣٣٫٣٤٧١ وتعتبر دالة احصائيا وبالنظر الى جدول رقم ٢٧ نجد أن ثلاثة أرباع عدد المستجيبين من

أفادوا بوضوح معالم السكن في مكة بينما ظلت نسبة حوالي ٢٥ ٪ وهي تمثل الربع تقريبا قد أفادت بعدم وضوح معالم السكن .

جدول رقم ٢٧

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	398 (72.89)	148 (27.11)	546
S. ASHIA	261 (76.54)	80 (23.46)	341
AFRICA	102 (64.15)	57 (35.85)	159
E.W. ASHIA	141 (79.21)	37 (20.79)	178
TURKEY	594 (82.61)	125 (17.39)	719
TOTAL	1496	447	1943

٩- الاسكان في منى في ضوء المؤسسات

بالنظر الى جدول رقم ٢٨ نجد أن نسبة ٧٩ر٦٥ ٪ من حجاج الدول العربية أظهروا رضاهم عن السكن في منى ،بينما ٢١ر٣٤ ٪ منهم أظهروا عدم الارتياح للسكن ، وفي مؤسسة جنوب آسيا ظهرت نسبة ٢٠ر٨٤ ٪ تؤيد الاسكان في منى بينما ٨٠ر١٥ ٪ أظهرت عدم الأرتياح ، وفي مؤسسة أفريقيا غير العربية فكانت نسبة مؤيدى السكن في منى ٤٣ر٥٩ ٪ أما بالنسبة غير المؤيدين للسكن فكانت ٥٧ر٤٠ ٪ ، وفي مؤسسة جنوب شرق آسيا كانت نسبة ٦٠ ٪ توافق على السكن في منى بينما ٤٠ ٪ منهم لم توافق على مناسبة السكن في منى .

أما حجاج مؤسسة تركيا فكانت نسبة ١٦ر٧٩ ٪ توافق على مناسبة السكن

أما غير الموافقين ٢٠٫٨٤٪ لم يوافقوا على مناسبة السكن . (أنظر جدول رقم ٢٨ ملحق ب) .

١٠- التجهيزات المقدمة للحجاج في السكن بمنى في ضوء المؤسسات

أنظر الجداول من رقم ٣٠ الى ٣٧ ملحق ب لمعرفة التفاصيل الموضحة في جدول رقم (٢٩)

بالنظر للجدول رقم ٢٩ نجد أن أكثر من نصف الحجاج أشاروا الى وجود ماء عذب وانارة في سكن منى ،أما بالنسبة لوجود حمامات فينطبق عليه الوضع السابق فيما عدا حجاج دول أفريقيا غير العربية لان نسبة ٤٤٫٧٢٪ أشاروا الى عدم وجود حمام صحي .

وبالنسبة لوجود مكان لاعداد الطعام أفادوا أكثر من نصف احجاج كافة المؤسسات بوجود ذلك المكان فيما عدا تركيا التي أشار حجاجها الى عدم وجود هذا التجهيز بنسبة ٧٢٫١١٪ من عدد الحجاج .

وبالنسبة لوجود فراش نظيف أشار حجاج ثلاث مؤسسات هي الدول العربية أفريقيا غير العربية ،جنوب شرق آسيا بالنسبة التالية من أعدادهم على التوالي ٥٤٫١٧٪ ،٥٧٫١٤٪ ، ٥٥٫٩٣٪ أن الفراش الموجود بالسكن غير نظيف .

وأشترك غالبية الحجاج بعدم وجود مكان لحفظ الامتعة في حين أشار غالبيتهم أيضا الى وجود مستلزمات أطفاء حريق ما عدا حجاج أفريقيا غير العربية الذين أفادوا بنسبة ٥٣٫٦٩٪ بعدم وجود تلك المستلزمات .

وأشترك أيضا غالبية الحجاج بوجود حراس في سكن منى ما عدا حجاج تركيا بنسبة ٦٠٫٦٥٪ وحجاج أفريقيا غير العربية بنسبة ٥٧٫٤٣٪ بعدم وجود حراس .

١١- قرب السكن من الجمرات في ضوء المؤسسات :

جدول رقم ٩

الفقرات / اسم المؤسسة		مؤسسة ص.ب.ع للدول العربية	مؤسسة ص.ب.ع جنوب آسيا	مؤسسة ص.ب.ع أفريقيا الغربية	مؤسسة ص.ب.ع جنوب شرق آسيا	مؤسسة ص.ب.ع تركيا وأوروبا وأمريكا
وجود مرض أحد الوالدين	غير موافقة	٪ ٢٢,٢٨	٪ ٢٤,٨٦	٪ ٥٧,٤٢	٪ ١٦,٦٧	٪ ٦٠,٦٥
	موافقة	٪ ٦٦,٦٢	٪ ٧٥,١٤	٪ ٤٢,٥٧	٪ ٨٣,٣٣	٪ ٣٩,٣٥
وجود مشكلات الأبناء والزوج	غير موافقة	٪ ٢٠,٤٢	٪ ٢٢,٩٧	٪ ٥٢,٦٩	٪ ٢٤,٢٨	٪ ٤١,٨٨
	موافقة	٪ ٧٩,٥٧	٪ ٧٧,٠٣	٪ ٤٦,٢١	٪ ٧٥,٧٢	٪ ٥٨,١٢
وجود شكوى من الأبناء	غير موافقة	٪ ٦٦,٨١	٪ ٤٣,٧١	٪ ٨٢,٠٨	٪ ٢٦,٩٠	٪ ٧٠,٨٦
	موافقة	٪ ٢٣,١٩	٪ ٥٦,٢٩	٪ ١٧,٤٢	٪ ٧٣,١٠	٪ ٢٩,١٤
وجود دخل ناقص	غير موافقة	٪ ٥٤,١٧	٪ ١٩,٣٧	٪ ٥٧,١٤	٪ ٥٥,٩٣	لم يتغير ١٠٠٪
	موافقة	٪ ٤٥,٨٣	٪ ٨٠,٦٣	٪ ٤٢,٨٦	٪ ٤٤,٠٧	لم يتغير ١٠٠٪
وجود شكاوى من الأطفال	غير موافقة	٪ ٤٠,٨١	٪ ٣٨,٥٥	٪ ٤٤,٤٤	٪ ٤٣,٦٨	٪ ٧٢,١١
	موافقة	٪ ٥٩,١٩	٪ ٦١,٤٥	٪ ٥٥,٥٦	٪ ٥٦,٣٢	٪ ٢٧,٨٩
وجود جو صحي	غير موافقة	٪ ٣١,٥٤	٪ ١٩,٣٨	٪ ٤٤,٧٢	٪ ٣١,٨٤	٪ ٧,٦٣
	موافقة	٪ ٦٨,٤٦	٪ ٨٠,٦٢	٪ ٥٥,٢٨	٪ ٦٨,١٦	٪ ٩٢,٣٧
وجود أعمال وأنشطة	غير موافقة	٪ ١٠,٤٠	٪ ٤,١٨	٪ ١٤,٥٦	٪ ٢٩,٨٩	٪ ٩,٩٧
	موافقة	٪ ٨٩,٦٠	٪ ٩٥,٨٢	٪ ٨٥,٤٤	٪ ٧٠,١١	٪ ٩٠,٠٣
وجود عمل منتج	غير موافقة	٪ ٢٦,٧٢	٪ ١٨,٧٢	٪ ٣٩,٧٥	٪ ١٨,٧٥	٪ ٢٦,٥٨
	موافقة	٪ ٧٣,٢٨	٪ ٨١,٢٨	٪ ٦٠,٢٥	٪ ٨١,٢٥	٪ ٧٢,٤٢

نجد أن قيمة (χ^2) المحسوبة =٩١٫٦٩٣٢ وتعتبر دالة احصائيـــــــا وبالنظر الى جدول رقم (٣٨) نجد أن الغالبية من حجاج المؤسســـــــات أفادوا ببعد السكن فى منى عن الجمرات حيث تراوحت النسبة من ٤١٫٧٣٪ الـــى ٧١٫٣٧٪ تؤيد بعد السكن فى منى عن الجمرات.

جـــــدول رقـــم (٣٨) .

ESTABLISH.	VERY NEAR	REL. NEAR	FAR	TOTAL
ARABS	103 (15.08)	295 (43.19)	285 (41.73)	683
S. ASHIA	30 (8.13)	123 (33.33)	216 (58.54)	369
AFRICA	13 (8.44)	42 (27.27)	99 (64.29)	154
E.W. ASHIA	16 (8.89)	48 (26.67)	116 (64.44)	180
TURKEY	23 (9.83)	44 (18.80)	167 (71.37)	234
TOTAL	165	552	883	1620

١٢-وضوح معالم المسكن وسهولة الوصول اليه فى ضوء المؤسسات

أفاد حجاج مؤسستي أفريقيا (٥٧٫١٤٪)، جنوب شرق آسيا ٥١٫٢٤٪ بعـدم وضوح معالم السكن وصعوبة الوصول اليه ، بينماأفاد أغلبية حجاج كل من مؤسسـة الدول العربية ،وجنوب آسيا وتركيا بأن المسكن واضح المعالم وسهل الوصول اليه (أنظر جدول رقم ٣٩ ملحق ب) .

١٣- المواصلات التى وفرها المكتب للانتقال من والى المشاعر المقدسة فى ضوء المؤسسات

لمعرفة التفاصيل الخاصة بمميزات وسيلة النقل التى وفرها المكتب (أنظر جداول من رقم ٤١-٥١ ملحق ب) .

وبالنظر للجدول رقم (٤٠) والجوانب التى تحدد فاعلية الخدمة فى هذ الناحية نجد أن هناك شكوى تزيد عن نسبة ثلث عدد المستجيبين بصفة دائمة فى كل المميزات التى ذكرت لوسائل المواصلات التى تم تأمينها لنقل الحجاج بالمشاعر ، وقد تصل النسبة الى أكثر من ذلك فى بعض الجوانب والواضحة بالجدول مما يشير الى وجود مشكلة فى مواصلات المشاعر .

١٤- خدمات المكتب التى يقدمها للحجاج فى ضوء المؤسسات

ولمعرفة التفاصيل الخاصة بالخدمات التى يقدمها لامكتب فى ضوء المؤسسات أنظر جدول رقم (٥٣ -٥٩) ملحق ب .

وبالنظر الى جدول رقم ٥٢ نجد أن أجابات حجاج المؤسسات تراوحت بالموافقة وعدم الموافقة نحو تقديم الخدمات بنسب شبه متساوية مما يدل على أختلاف توقعات وادراك الحجاج لتلك الخدمات مع ملاحظة أن هناك أرتفاعا ملحوظا فى درجة الموافقة على كافة الخدمات المقدمة من مؤسسة حجاج تركيا بحيث تراوحت نسب الموافقة من ٧١٪ الى ٨١٪ تقريبا من أجمالى المستجيبين مما يدل على تطابق توقعاتها لما وجدوه من خدمات مقدمة من المؤسسة . ومن الملاحظ أن هذه المؤسسة تعتمد على نظام (الحملة دارى) فى كافة الخدمات المقدمة للحجاج . (جدول ٥٢)

مما سبق عرضه يجب أعادة النظر فى بعض جوانب الخدمة المقدمة من المكاتب الغربية للمؤسسات مثل الارشاد الدينى ونوعية الحجاج بالحفاظ على النفس والممتلكات وكذلك التواجد الدائم لمسؤلى المكتب ومبادرتهم بحل المشاكل وكذلك سرعة استجابة مسؤل المكتب لطلبات الحجاج حيث ظهرت نسبة الموافقة على هذه

جدول رقم (٤٠)

مميزات الوسيلة / اسم المؤسسة		مؤسسة الدول العربية	مؤسسة جنوب آسيا	مؤسسة افريقيا غير العربية	مؤسسة جنوب شرق آسيا	مؤسسة تركيا واوروبا وامريكا
استخدام طبع الوسيلة لنقل المحتوى	غير موافق	٪٥٨,٧٢	٪٢٧,٧٠	٪٢٨,٥٧	٪٦٦,٢٦	٪٨٠,٩٥
	موافق	٪٤١,٢٨	٪٦٢,٢٠	٪٧١,٤٢	٪٢٢,٧٤	٪١٤,٠٥
الاحتفاظ طويلاً داخل الوحدة تغير الحركة	غير موافق	٪٤٢,٤٤	٪٣٩,٩٥	٪٤٤,٦٢	٪٤٦,٤٢	٪٦٥,٥٩
	موافق	٪٥٧,٥٦	٪٦٠,٠٥	٪٥٥,٢٨	٪٥٣,٥٧	٪٣٤,٤١
الاحتفاظ طويلاً عن محتوى الوسيلة	غير موافق	٪٤٧,٩٠	٪٣٨,٣٦	٪٣٧,٧٠	٪٣٩,٢٩	٪٥٩,٢٩
	موافق	٪٥٢,١٠	٪٦١,٦٤	٪٦٢,٢٠	٪٦٠,٧١	٪٤٠,٧١
الاحتفاظ بنظام عرض يتفق مع النشاط	غير موافق	٪٥٣,٤٧	٪٣٢,٦٨	٪٥٤,١٧	٪٥٠,٩٦	٪٤٣,٣٣
	موافق	٪٤٦,٥٢	٪٦٧,٣٢	٪٤٥,٨٣	٪٤٩,٠٤	٪٥٦,٦٧
سهولة استعمال الوسيلة	غير موافق	٪٤٠,٦٧	٪٤٧,٦٧	٪٤٧,٦٩	٪٢٤,٦٧	٪٤٧,٥٥
	موافق	٪٥٩,٢٢	٪٥٢,٣٢	٪٥٢,٣١	٪٦٥,٢٢	٪٥٢,٤٥
الالمام الشامل بالطرح	غير موافق	٪٤٥,٥١	٪٣٥,٢٦	٪٤٣,٨٤	٪٤١,٠٧	لم يقوموا بالاجابه
	موافق	٪٥٤,٤٩	٪٦٤,٧٤	٪٥٦,١٦	٪٥٨,٩٢	" " "
جودة الوسيلة	غير موافق	٪٢٩,٦٤	٪٥٢,٧٦	٪٤٧,٨٣	٪٢٧,٥٤	٪٤٣,١٦
	موافق	٪٧٠,٢٦	٪٤٧,٢٤	٪٥٢,١٧	٪٧٢,٤٦	٪٥٦,٨٤
منافذ التهوية	غير موافق	٪٣٤,٤٣	٪٣٨,٢٠	٪٤٠,٥٨	٪٣٠,٧٧	لم يقوموا بالاجابه
	موافق	٪٦٥,٥٧	٪٦١,٨٠	٪٥٩,٤٢	٪٦٩,٢٢	" " "
وجود التكييف	غير موافق	٪٦٣,٠٨	٪٨٠,٣٥	٪٦٠,٨١	٪٥٩,٦٤	٪٧٨,٥٧
	موافق	٪٣٦,٩٢	٪١٩,٦٥	٪٣٩,١٩	٪٤٠,٢٦	٪٢١,٤٢
أثاث اللائقة	غير موافق	٪٤١,٢٥	٪٤١,٧٩	٪٤٩,٣٢	٪٣١,٠٦	٪٦٢,٨٧
	موافق	٪٥٨,٧٥	٪٥٨,٢١	٪٥٠,٦٨	٪٦٨,٩٤	٪٣٦,١٢
متوسط الكل عام	غير موافق	٪٤٤,٥٨	٪٤٤,٥٤	٪٣٩,٧٢	٪٣٩,٦٢	٪٥٣,١٣
	موافق	٪٥٥,٤٢	٪٥٥,٤٦	٪٦٠,٢٧	٪٦٠,٢٧	٪٤٦,٨٧

جدول رقم ٥٩

نوع الخدمة / اسم المؤسسة		مؤسسة حجاج الدول العربية	مؤسسة حجاج جنوب آسيا	مؤسسة حجاج أفريقيا غير العربية	مؤسسة حجاج جنوب شرق آسيا	مؤسسة حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا
وجود إرشادات الحجيج مترجمة باللغات المختلفة	غير موافق	٦٤,٦٧٪	٦٤,٧٩٪	٤٥,٧١٪	١٢,٥٠٪	١٨,٨٠٪
	موافق	٢٥,٢٢٪	٢٥,٢١٪	٥٤,٢٩٪	٨٧,٥٠٪	٨١,٢٠٪
تنظيم الزيارات التي تحوي ترتيبات الأماكن	غير موافق	٣٩,٩١٪	٥٥,٦٥٪	٥٦,٩٤٪	٥٢,٦٩٪	٢٤,١١٪
	موافق	٦٠,٠٩٪	٤٤,٢٥٪	٤٣,٦٪	٤٦,٢١٪	٧٥,٨٩٪
التزام [illegible] بتوفير مواصلات	غير موافق	٢٩,٠٧٪	٥٦,٦٧٪	٤٠,٠٠٪	٦٠,٠٠٪	٢٨,١٠٪
	موافق	٦٠,٩٢٪	٤٣,٢٢٪	٦٠,٠٠٪	٤٠,٠٠٪	٧١,٩٠٪
قدرة الشركة على تقديم الحلول الفورية للمشاكل	غير موافق	٥٠,٢٨٪	٥٧,٨٨٪	٤٣,٧٥٪	٤٠,٦٥٪	٢٩,٠٦٪
	موافق	٥٩,٦٢٪	٤٢,١٢٪	٥٦,٢٥٪	٥٩,٢٥٪	٧٠,٩٤٪
إدراك أفراد الشركة لحاجات الحجاج ومشاكلهم	غير موافق	٤٦,٥٢٪	٤٩,٨٦٪	٤٦,٩٧٪	٢٩,٨٧٪	٢٢,١٦٪
	موافق	٥٢,٤٧٪	٥٠,١٤٪	٥٣,٠٢٪	٦٠,١٣٪	٧٧,٨٤٪
تقديم المساعدة للحجاج عند الحاجة	غير موافق	٢٩,٠١٪	٥٠,٢٨٪	٤٣,٧٥٪	٢٩,٧٤٪	٢١,٧١٪
	موافق	٦٠,٩٩٪	٤٩,٧٢٪	٥٦,٢٥٪	٦٠,٢٦٪	٧٨,٢٩٪
سرعة الاستجابة لطلبات الحجاج	غير موافق	٤٤,١٦٪	٥٣,١٧٪	٥٠,٧٩٪	٤٧,٤٧٪	٢٧,٤٠٪
	موافق	٥٥,٨٤٪	٤٦,٨٣٪	٤٩,٢١٪	٥٢,٥٢٪	٧٢,٦٠٪

جدول رقم (٦٠)

المتغير / اسم المؤسسة		مؤسسة ج.ج الدول العربية	مؤسسة ج.ج جنوب آسيا	مؤسسة ج.ج إفريقيا غير العربية	مؤسسة ج.ج جنوب شرق آسيا	مؤسسة ج.ج تركيا وأوروبا وأمريكا
احراز منافع للبرامج	غير موافق	٪٨,٤٥	٪٢٦,٨١	٪٤,٦٩	٪١١,٨٠	٪٥,٣٥
	موافق	٪٩١,٥٥	٪٧٢,١٩	٪٩٥/٢١	٪٨٨,٢٠	٪٩٤,٦٥
تنشيط برامج تقنية والفنيات لدعم البرامج	غير موافق	٪٧,٢٢	٪٢٢,٢٤	٪٥,٦٢	٪٨,٨٦	٪٥,٢٥
	موافق	٪٩٢,٦٨	٪٧٦,٦٦	٪٩٤,٢٧	٪٩١,١٤	٪٩٤,٦٥
تحسين طريقة الاستغلال من الباحثين	غير موافق	٪١٤,٩٨	٪١٩,٩٤	٪٧,٢٥	٪٩,٦٨	٪٢٧,٤٣
	موافق	٪٨٥,٠٢	٪٨١,٠٦	٪٩٢,٧٥	٪٩٠,٣٢	٪٦٢,٥٧
تحسين طرق/أساليب ذاتية	غير موافق	٪٢١,١٤	٪٢٠,١٩	٪٩,٥٩	٪١٣,٩٢	٪٦٣,٨٦
	موافق	٪٧٨,٨٦	٪٧٩,٨١	٪٩٠,٤١	٪٨٦,٠٨	٪٣٦,١٤
تحسين طريقة الاستغلال جيده	غير موافق	٪٢٠,٥٦	٪١٩,٥٧	٪١٤,٨٦	٪١٤,٦٥	٪١٤,٢٣
	موافق	٪٧٩,٤٤	٪٨٠,٤٣	٪٨٥,١٤	٪٨٥,٢٥	٪٨٥,٧٧
تحسين وسائل النقل الداخلي	غير موافق	٪١٢,١٠	٪١٨,٤٤	٪٩,٧٢	٪١١,٤٦	لم يجاوبوا عدا السؤال
	موافق	٪٨٧,٩٠	٪٨١,٥٦	٪٩٠,٢٨	٪٨٨,٥٤	لم يقوموا بالإجابة
توفير فرص استثمار عوائد على استغلالات البرامج	غير موافق	٪١٠,٠٦	٪٢٨,١٣	٪١٤,٨٦	٪١٢,٨٠	٪٧,٦١
	موافق	٪٨٩,٩٤	٪٧١,٨٧	٪٨٥,١٤	٪٨٧,٢٠	٪٩٢,٢٩
تحسين ظروف المعيشة	غير موافق	٪١٢,١٧	٪١٩,١٢	٪١٧,٥٠	٪١٦,٩٩	٪٥,٩٠
	موافق	٪٦٧,٨٢	٪٨٠,٨٨	٪٨٢,٥٠	٪٨٣,٠١	٪٩٤,١٠

الخدمات بنسب متساوية تقريبا مع نسب عدم الموافقة .

١٥ـ المقترحات المقدمة من قبل الحجاج لتحسين الخدمة :

ولمعرفة التفاصيل الخاصة بها أنظر الجداول (رقم ٦١ -٦٨ ملحق ب) وبالنظر الى جدول رقم ٦٠ نجد أن كل المقترحات التى تدرجت لتحسين الخدمة الى استمرار متابعة الحاج من قبل المؤسسات والتى تمثلت بثمانية مقترحات مدونة بالجدول رقم (٦٠) . قد لاقت الموافقة بنسب شبه أجمالية تفوق ٨٠٪ مما يدل على الحاجة الشديدة الى الاخذ بتلك المقترحات لتحسين واقع خدمات المؤسسات للحجاج .

أما بالنسبة للمتغير الثانى وهو جنسية الحاج

لتحليل المعلومات فى ضوء جنسية الحاج . قد أكتفى فريق البحث بعرض أهم النتائج فى متن هذا الجزء تاركا التفصيلات فى الجداول الموجودة فى (الملحق جـ) .

١ـ الأستقبال فى جدة فى ضوء جنسية الحاج بالنظر الى جدول رقم ٦٩ /ج وجد أن الاستقبال كان مرضيا لكافة الجنسيات ما عدا حجاج الجزائر الذين كانت نسبةعدم موافقتهم ٧ر٥٧ ٪ بالاضافة حجاج فلسطين ونسبتهم ٧٤ر٤٠ ٪ من غير الموافقين

٢ـ المواصلات الى مكة والمدينة فى ضوء جنسية الحاج بالنظر الى جدول رقم ٧٠ /ج وجد أن هناك حجاج ثلاث دول تعدت نسبة عدم الموافقين فيهم الى أكثر من ٣٠ ٪ وهم على التوالى فلسطين١٦ر٥٤ ٪ وتونس ٨٣ر٤٤ ٪ والجزائر٣٣ر٣٣ ٪

٣ـ السكن فى مكة فى ضوء جنسية الحاج بالنظر الى جدول رقم (٧١ /ج) وجد أن حجاج الجزائر وسوريا والسودان ونيجريا وغانا ترتفع نسب عدم الموافقة على السكن كالاتى ٦٦ر٦٦ ٪ بالنسبة لبسوريا ونسبة حجاج السودان ٦٩ر٦٦ ٪ وحجاج الجزائر بنسبة ٩٠ر٦١ ٪ ،وغانا بنسبة ١١ر٦١ ٪ ونيجيريا بنسبة ٥٥ر٤٤ ٪ من الحجاج غير الموافقين (جدول ٧١ ملحق ج) .

٤ـ التجهيزات الموجودة فى سكن الحجاج بمكة فى ضوء جنسية الحاج

فبالنسبة لوجود الماء العذب فقد أشارت غالبية الدول المشاركة الى الاجابة على الاستبيان بوجود الماء ما عدا حجاج السودان ،غانا ، الجزائر ،نيجيريا السنغال تركيا ،مصر. أنظر الجدول رقم (٧٢ ملحق ج) .

وبالنسبة للكهرباء والانارة فقد أشار حجاج دولة السودان بنسبة ٤٣٫٦٦ منهم بعدم وجود هذا الخدمة ولذلك يعتبروا والوحيدون .

وبالنسبة لوجود تكييف هواء أو مراوح ظهرت الشكاوى من عدم وجود هذه الخدمات في حجاج السودان ٨٣٫٤٥٪ وحجاج غانا ٦١٫١١٪ وحجاج سوريا ٣٦٪ .
أنظر الجدول رقم (٧٤ ملحق ج) .

أما عن وجود الحمامات الصحية فظهرت الشكوى من حجاج غانا ٧٧٫٧٨٪ والسودان ٦٤٫٧٥٪ وكذلك الجزائر ٥٠٪ ونيجيريا ٤٢٫١٦٪ وأندونيسيا ٤٠٫٢١٪ يشكون من عدم وجود هذه الخدمة .(أنظر جدول رقم ٧٥ / ملحق ج)

وبخصوص وجود مكان الاعداد الطعام فظهرت أكثر الشكوى من حجاج غانا ٨٨٫٨٩٪ ثم نيجيريا ٧٦٫٧٪ ثم السودان ٦٣٫٧٧٪ ثم الباكستان ٥٥٫٣٧ ثم تركيا ٤٩٫٧٢٪ وأندونيسيا ٤٤٫٢٦٪ والسنغال ٤٢٫٣١٪ (جدول ٧٦ ملحق ج)

وبخصوص وجود فراش نظيف بالسكن فلقد أشارت معظم الدول بعدم وجود فراش نظيف فيما عدا ليبيا فقد أشار حجاجها الى وجود هذه الخدمة وكذلك العراق ثم نيجيريا ثم أندونيسيا والباكستان والسنغال والاردن فكانت أعلى نسب بين الموافقين حجاج العراق ٨٦٫٦٧٪ بينما أقل نسبة في حجاج الاردن ٥٦٪ من الموافقين . (أنظر جدول رقم ٧٧ ملحق ج)

أما عن مكان لحفظ الامتعة ظهرت الشكوى من كل الحجاج على مختلف الجنسيات فيما عدا العراق والسنغال وفلسطين وسوريا بنسب على التوالى كالآتى :
٨٤٫٤٤٪ ، ٥٧٫١٤٪ ، ٥٠٪ ، ٥٠٪ (أنظر جدول رقم ٧٨ ملحق ج) .

٥- بعد السكن فى مكة عن الحرم فى ضوء جنسيات الحجاج .

نجد أن الشكوى ببعد السكن على التوالى بنسب الحجاج كالاتى نجيريا ٨ر٦٠٫٥ ٪ ثم السنغال ٨٢ر٥٨ ٪ ثم غانا ٥٦ر٥٥ ٪ الجزائر ٥٥ ٪ العراق ٧٢ر٥١ ٪ فلسطين ٥٠ ٪ ثم الاتراك ٥٢ر٤١ ٪ . (أنظر جدول رقم ٧٩ ملحق ج)

٦- الطابق الذى يسكن الحاج فى ضوء جنسية الحجاج :

نجد أن الشكوى بأرتفاع الطوابق كالاتى تونس ٥٦ر٥٥ ٪ ثم ليبيا ٤٧ر٣٩ ٪ ثم تركيا ٦٤ر٣٨ ٪ ثم السنغال ٣٦ر٣٦ ٪ ثم الباكستان ٠٤ر٣٥ ٪ ثم الجزائر ٣٥ ٪ ثم مصر ١٩ر٣١ ٪ بينما نجد أن بقية الجنسيات المشاركة فى الاجابة أفادت بمعقولية أرتفاع الطوابق الذين يسكنون فيها (أنظر جدول رقم ٨ للملحق ج)

٧- وجود مسؤل بالسكن فى ضوء جنسية الحجاج .

أشار نصف عدد الجنسيات المستجيبة للاستبيان بعدم وجود مسؤل بالمكتب فتراوحت النسب بين ٤٢ر٧٧ ٪ فى دولة السودان بينما أقل نسبة تشير الى عدم وجود المسؤل ٥٠ ٪ تونس فى حين أفادت بقية الدول بالموافقة بنسبة أكثر من ٥٠ ٪ الى وجود المسؤل . (أنظر جدول رقم ٨١ ملحق ج) .

٨- وضوح معالم السكن فى مكة فى ضوء جنسية الحجاج

أشارت كل من السودان بنسبة ٥٣ ٪ ثم السنغال بنسبة ٦٣ر٤٠ ٪ ثم فلسطين بنسبة ٩٣ر٣٧ ٪ ثم نيجيريا ١٩ر٣٥ ٪ ثم غانا ٣١ ٪ بعدم وضوح معالم السكن وصعوبة الوصول اليه أما بقية الجنسيات فأفادت بنسبة ٧٠ ٪ أو أكثر بوضوح معالم السكن (أنظر جدول رقم ٨٢ ملحق ج) .

٩- الاسكان فى منى فى ضوء جنسية الحاج

تباينت الاجابات على ملائمة السكن فظهرت أكبر نسبة حجاج بين ستة جنسيات قد أبدت عدم الموافقة على ملائمة السكن أعلاها نسبة كانت سوريا بنسبة ٧١ر٨٥ ٪

وتونس بنسبة ١٨ر٨٥ ٪ والجزائر بنسبة ٦٨ر٧٣ ٪ ثم غانا بنسبة ٤٢ر٦٨ ٪ ثم الاردن بنسبة ٠٦ر٥٣ ٪ واخيرا فلسطين بنسبة ٤٥ر٤٤ ٪ . أما بقية الجنسيات فقد أشار معظم المستجيبين فيها للموافقة على ملائمة السكن (أنظر جدول رقم ٨٣ ملحق ج) .

١٠- التجهيزات الخاصة بالسكن في منى في ضوء جنسية الحاج .

نجد أن الشكوى من عدم وجود الماء في منى تركزت أعلى نسبة في حجاج الجزائر ٦٣ر٦٣ ٪ وتلاها السنغال بنسبة ٦١ر٦٠ ٪ ثم السودان ٢١ر٤١ ٪ بينما أفاد معظم المستجيبين من الجنسيات الاخرى بوجود هذا التجهيز . (أنظر جدول ٨٤ ملحق ج) بالنسبة للانارة أشارت معظم الاجابات لكافة الجنسيات بتوفرها في سكن منى . (جدول رقم ٨٥ ملحق ج) .

* بالنسبة للحمامات الصحية فكانت الشكوى بين حجاج السنغال بنسبة ٥٣ر٧٣ ٪ ثم تونس بنسبة ٠٨ر٧٣ ٪ ثم الجزائر بنسبة ٢٨ر٥٢ ٪ ثم غانا بنسبة ٣٧ر٤٧ ٪ بينما أفادت أغلبية المستجيبين من الجنسيات الاخرى بتوفر هذا التجهيز . (جدول ٨٦ ملحق ج)

* وجود مكان ملائم لاعداد الطعام ظهرت الشكوى من أكثر من ٥٠ ٪ من الجنسيات المستجيبة على النحو التالي نيجيريا ٨٠ ٪ ثم تركيا ١١ر٧٣ ٪ ثم غانا ٦٧ر٦٦ ٪ ثم الجزائر ٦٧ر٦٦ ٪ ثم مصر ٢٢ر٦١ ٪ ثم ليبيا ٤٤ر٥٨ ٪ ثم تونس بنسبة ٥٦ ٪ (جدول ٨٧ ملحق ج)

وجود فراش نظيف في منى :

بالنسبة لهذا التجهيز أشارت معظم الجنسيات المستجيبة للأستبيان بعدم وجود الفراش النظيف .

وبالنسبة لوجود مكان للامتعة أشارت أيضا معظم الجنسيات المستجيبة بعدم الموافقة (أنظر الجدول ٨٩ ملحق ج) .

١١- قرب السكن في منى من الجمرات في ضوء جنسية الحاج .

ظهرت أجابات معظم المستجيبين من الجنسيات المختلفة بعدم الموافقة على قرب السكن من الجمرات فكانت أعلى نسبة ٨٨٫٨٩٪ لحجاج غانا وأقل نسبة بين حجاج الباكستان ٥٨٫٥٤٪ وهى تمثل نسبة ٧٣٪ من الجنسيات المستجيبة علـــى الاستبيان (جدول رقم ٩٠ ملحق ج) .

١٢- وضوح معالم السكن وسهولة الوصول اليه فى ضوء جنسية الحاج .

غالبية الجنسيات المستجيبة للاسئلة أفادت بعدم وضوح المعالم ما عاد حجـــاج تونس ٦٦٫٦٧٪ وغنا ٦٢٫٥٠٪ نيجيريا ٥٧٫١٤٪ ثم السنغال ٥٥٫٥٤٪ أندونيسيا ٥١٫٤٥٪ وهى الاجابات التى تعدت نسبة الـ ٥٠٪ من نسب عدم الموافقة على وضوح معالم السكن . (أنظر جدول ٩١ ملحق ج) .

١٣- المواصلات التى وفرها المكتب للانتقال من والى المشاعر فى ضوء جنسية الحاج بالنظر الى الجدول رقم ٩٢ ملحق ج) نجد أن هناك شكوى عامة على عدم وجـــود مقعد لكل حاج بين الجنسيات المستجيبة وتتركز فى الجنسيات التالية بصفة خاصة وهى ٧٥٫١٦٪ من السودان والجزائر ٦٠٪ فقط وتركيا ٥٣٫١٣٪ وغانا ٥٠٪ أن هذا لا يعنى أنحصار الشكوى فى هذه الجنسيات فقط لان هناك نسب تقرب النصف من الجنسيات الاخرى مثل الاردن وسوريا ومصر والباكستان والسنغال

* أن ممن زادت أجاباتهم فى الجنسيات المستجيبة للاستبيان على ٥٠٪ بعدم وجود أماكن للامتعة هم غانا ٧٥٪ تركيا ٦٣٫٨٧٪ السودان ٦٣٫٢٩٪ سوريـــا ٥٥٫٥٦٪ الاردن ٥٢٫٢٧٪ والسنغال ٥٠٪ ولا يعنى ذلك عدم وجود الشكوى فى الجنسيات الاخرى وللتفاصيل أنظر جدول رقم ٩٣ ملحق ج) .

* وبالنسبة لوجود تكييف بوسيلة النقل لم يتوفر هذا التجهيز بالوسيلة بشكل ملموس لمعظم حجاج الجنسيات المختلفة (أنظر الجدول رقم ٩٤ /ج) .

* جودة الوسيلة وجد أن هناك ممن زادت أجاباتهم فى الجنسيات المستجيبة

للاستبيان على ٥٠٪ بعدم جودة الوسيلة هم غانا ٥٧٪ الجزائر ٥٦٫٢٥٪ الباكستان ٥٢٫٧٦٪ ولا زالت الشكوى بين معظم الجنسيات الاخرى كما هو ملاحظ بالجدول رقم (٩٥/ج) .

* ومعرفة السائق بالطريقة وجد ممن زادت أجاباتهم فى الجنسيات المستجيبة للاستبيان على ٥٠٪ لعدم معرفة السائق بالطريق ٦٤٫٧١٪ الجزائر ٦٢٫٥٠، ٪ تونس ٦٢٫٥٠٪ غانا ،ليبيا ٥٩٫٧٤٪ ، السودان ٥٤٫٤٩٪ ، السنغال ٥٣٫٣٣٪ .
ولمزيد من التفاصيل (أنظر جدول زقم ٩٦/ج) .

* وجود مسئول من المكتب بالوسيلة .

وجد ممن زادت أجاباتهم فى الجنسيات المستجيبة للا ستبيان على ٥٠٪ بعدم وجود مسؤل من المكتب بالوسيلة وهم ٦٢٫٥٠٪سوريا ، تونس ٦٢٫٠٧٪ الجزائر ٦٠٪ ،السنغال ٥٣٫٥٧٪ ،الاردن ٥٣٫٤٩٪ ،ليبيا ٥١٫٩٥٪ ولا زالت الشكوى بين معظم الجنسيات الاخرى كما هو ملاحظ (بالجدول رقم ٩٧ج)

* الانتظار بمزدلفة بما يتفق مع النسك :

أظهرت النتائج أن نسبة ٦٦٪ من أجمالى الجنسيات المستجيبة للاستبيان بأن الانتظار بمزدلفة لم يتفق مع النسك وكانت النسب غير الموافقة كالآتـــى :
٧٦٫٤٧٪ الجزائر ٦٨٪ تونس٦٦٫٦٧٪ غانـا، ٥٩٫٠٤ ليبيا ،٥٧٫٨٠٪ فلسطين ٥٦٫٤٠ مصر، ٥٣٫٨٥٪ السنغال ،٥٣٫١٦٪ السودان ٥١٫٧٢٪ نيجيريا ٥٠٫٩٦٪ أندونيسيا . (أنظر جدول ٩٨/ج) .

* الانتظار طويلا للسيارة .

أظهرت أجابات سبع جنسيات من الجنسيات للاستبيان والذين تزيد أجاباتهم عـن ٥٠٪ بالموافقة على الانتظار طويلا للوسيلة فى المشاعر هم حجاج فلسطين ٧٥٫٧٦٪ تركيا ٥٩٫٢٩٪ ، ٥٨٫٨٢٪ العراق ،٥٨٫٣٣٪ الاردن ، ٥٧٫١٤٪ غانا ،

٥٦ر٥٥ ٪ ليبيا ٨ر٥٢ ٪ مصر (لمزيد من التفاصيل أنظر الجدول رقم ٩٩ للملحق ج)
ولا تعني النسب السابقة أنعدام الشكوى كلية في بقية الجنسيات.

* الانتظار طويلا داخل السيارة قبل التحرك :

أظهرت أجابات ٧ جنسيات من الجنسيات المستجيبة للاستبيان والذين تزيد أجاباتهم عن ٥٠ ٪ وهي فلسطين ٧٣ر٧٢ ٪ تركيا ٦٥ ٪ والعراق ٧٦ر٦١ ٪ غانا ١٤ر٥٧ ٪ ونسبة سوريا ٥٠ ٪. وبالنظر للجدول رقم ١٠٠ ملحق ج) نجد أن غالبية الجنسيات تشير الى الشكوى بنسب أقل من النسب المذكورة.

* أستخدام سطح الوسيلة لنقل الحجاج ، أظهرت أجابات ثمانية جنسيات من الجنسيات المستجيبة للاستبيان والذين تزيد أجاباتهم عن ٥٠ ٪ وهي ٨٨ر٩٦ ٪ فلسطين ٦١ر٨٩ ٪ ليبيا ٩ر٨٥ ٪ الاتراك ٣٠ر٧٠ ٪ الاردن ٢٦ر٦٦ ٪ أندونيسيا ٨٠ر٦٤ ٪ مصر ، تونس ٦٤ ٪ ، ١١ر٦١ ٪ العراق (أنظر جدول رقم ١٠١ ملحق ج).

١٤ـ الخدمات العامة المقدمة من المكتب في ضوء جنسية الحجاج :

أن عدد ممن زادت اجاباتهم من الجنسيات المستجيبة للأستبيان على ٥٠ ٪ بعدم الموافقة على وجود الخدمات التالية (جدول رقم ١٠٢)

أسم الخدمة	النسبة في الجنسيات بعدم الموافقة
١ـ سرعة أستجابة مسؤل المكتب لطلبات الحجاج	٣٣ ٪
٢ـ تقدم المساعدة والمشورة عن الحاجة	٤٠ ٪
٣ـ أدراك أفراد المكتب لمعاناة مشاكل الحجاج	٢٦ ٪
٤ـ قدرة المكتب على تقديم الحلول الفورية للمشاكل الطارئة	٥٣ ٪
٥ـ التواجد الدائم لمسؤلي المكتب للحجاج	٣٣ ٪
٦ـ قيام أفراد المكتب بتوجيه الحجاج للارشاد الامني	٤٦ ٪
٧ـ وجود الارشاد الديني من المكتب للحجاج	٦٠ ٪

أنظر لمزيد من التفاصيل جدول رقم (١٠٣ - ١٠٩) ملحق ج .
من الجدول السابق نجد أن معظم الجنسيات ركزت على تردى تقديم بعض الخدمات مثل وجود الارشاد الديني وقدرة المكتب على تقديم الحلول الفورية للمشاكل علما أن التردى لم يتوقف على هذه الخدمات فقط بل بالنظر للجدول السابق نجد النسب تتراوح ما بين ٤٦٪ الى ٣٣٪ من نسبة عدد الجنسيات المستجيبة للاستبيان .

أما بالنسبة للمقترحات فنجد الجدول (رقم ٦٠) يشير بصورة عامة الى استجابات الحجاج في ضوء المؤسسات على تأييد المقترحات الواردة في الاستبيان بنسب كبيرة مما يشير الى أجابات الجنسيات الواردة ضمن المؤسسات .

أما بالنسبة للمتغير المستقل الثالث وهو الخبرة السابقة في الحج .

وجد أن تحليل المعلومات في ضوء الخبرة السابقة للحج ،ما يلى .

١- الاستقبال في جدة في ضوء الخبرة السابقة للحج ، بالنظر الى الجدول رقم (١١٠ ملحق د) نجد أنه لم تظهر فروق كبيرة بين نتائج العينتين سواء من حج قبل ذلك أم لا والاتجاه الى أيجابية الاستقبال هو الصورة السائدة (أنظر جدول رقم ١١٠ ملحق د) .

٢- كذلك بالنسبة للمواصلات الى مكة أو المدينة المنورة بالنظر الى الجدول رقم ١١١ ملحق د) نجد أنه لم تظهر فروق كبيرة بين نتائج العينتين سواء من له خبرة أو من لم تكن له خبرة والاتجاه أيضا الى أيجابية جودة وسيلة المواصلات هى الصفة السائدة . (أنظر جدول رقم ١١١ ملحق د) .

٣- وبالنسبة للاستقبال في مكة المكرمة لم تظهر تباين في النتائج بين العينتين ممن لهم خبرة أو لم تكن لهم خبرة والاتجاه الى أيجابية الاستقبال في مكة هى الصفة السائدة . (أنظر جدول رقم ١١٢ ملحق د) .

٤ ـ أما بالنسبة للسكن فـــى مكة فلقد تغلبت نسبة أيجابية عديمى الخبرة أو من لم يسبق لهم الحج على من سبق لهم الحج وذلك فى الارتياح للسكن فـــــى مكة . (أنظر جدول رقم ١١٣ ملحق د)

٥ ـ بالنسبة للتجهيزات و الواجب توفرها بالسكن فى مكة من قبل المؤسســــة أنظر جدول رقم ١٢١ والذى تبين فيه وجود تقارب بين أجابات من لهم خبرةفى الحج مع من ليس لديهمخبرة نحو التجهيزات المختلفة المذكورة وللتفاصيـــــل أنظر الجدول رقم ١١٤ - ١٢٠ ملحق د) .

أما بالنسبة لوجود شخص مسئول من قبل المكتب لدى سكن الحجاج (جدول رقم ١٢٥ ملحق د) وكذلك فعالية هذا المسؤل تجاه المشاكل (جدول رقم ١٢٦ /د) وكذلك سهولة الوصول للسكن ووضوح معالمه (جدول رقم ١٢٧ /د) والسكـــن فى منى أو مكان الاقامة (جدول رقم ١٢٨ /د) نجد أن نسب الاجابات أتجهت للموافقة ولم يظهر تباين يذكر بين العينتين التى سبق لها الحج والتى لم يسبق لها مما يدل على تقارب وجهات النظر بين العينتين .

أنظر الجداول (١٢٥ ١٢٦، ١٢٧، و١٢٨ ملحق د) .

جدول رقم ١٢١

نوع التجهيز / اسم المؤسسة	الماء العذب		الإنارة والكهرباء		التكييف والمراوح		الحمام الصحي		وجود مطبخ		فراش نظيف		حفظ الأمتعة	
الخبرة في بحري	سبعه	لم يبعه	سبعه	لم يبعه	سبعه	لم يبعه	سبعه	لم يبعه	سبعه	لم يبعه	سبعه	لم يبعه	سبعه	لم يبعه
موافقون	٪٧٠,٦٠	٪٦٧,٢٢	٪٨٨,٦٧	٪٩٠,٨٠	٪٧٥,٠٥	٪٨٧,٤٧	٪٧٣,٢٨	٪٧٦,٦٢	٪٥٧,١٤	٪٤٨,٧٩	٪٥٦,١٩	٪٤٩,٤٨	٪٤٤,٤٧	٪٤٣,٦٩
غير موافقين	٪٢٩,٤٠	٪٣٢,٧٨	٪١١,٣٣	٪٩,٢٠	٪٢٤,٩٥	٪١٢,٥٣	٪٢٦,٧٢	٪٢٣,٣٨	٪٤٢,٨٦	٪٥١,٢١	٪٤٣,٨١	٪٥٠,٥٢	٪٥٥,٥٣	٪٥٦,٣١

جدول رقم ١٢٧

نوع التجهيز / نوعية الإجابة	الماء العذب		الإنارة والكهرباء		الحمامات الصحية		وجود أدوات الطهي للحجاج		وجود فراش نظيف		وجود دكان لحفظ الأمتعة		وجود مستلزمات الإطفاء		وجود حرس بالمكتب	
الخبرة في الحج	سبق	لم يسبق	سبق	لم يسبق	سبق	لم يسبق	سبق	لم يسبق	سبق	لم يسبق	سبق	لم يسبق	سبق	لم يسبق	سبق	لم يسبق
موافقون	٪٧٧,٢٩	٪٧٣,٤٤	٪٩٠,١٠	٪٨٨,٦٣	٪٧٤,٥٥	٪٧٧,٢٧	٪٦٠,١١	٪٤٤,٣٥	٪٥٨,٤٣	٪٥٣,٥٥	٪٤٤,١٠	٪٩٤,٨٤	٧٩,٠٠	٪٦٦,٩٨	٪٦٨,٢٧	٪٥٥,٠٤
غير موافقين	٪٢٢,٧١	٪٢٦,٥٦	٪٩,٩٠	٪١١,٣٧	٪٢٥,٤٥	٪٢٢,٧٣	٪٣٩,١٩	٪٥٥,٦٥	٪٤١,٥٧	٪٤٦,٤٥	٪٥٥,٩٠	٪٥,١٦	٪٢١,٠٠	٪٢٣,٠٢	٪٢١,٦٢	٪٤٤,٩٦

بالنظر جدول رقم ١٣٧ نجد أن الاراء الايجابية لكل التجهيزات كانت للعينة ذات الخبرة فى الحج وعديمة الخبرة للحج تتقارب فى النسب مما يعنى أن هناك تقارب فى وجهات النظر للتجهيزات ولكن بالنسبة لوجود مطابخ ترددت موافقة عديمى الخبرة عن ذوى الخبرة السابقة وكذلك مكان للامتعة اذدادت نسبة عديمى الخبرة فى المواقف عن الاخرين من ذوى الخبرة مما يعنى تناقص المساحة المخصصة للامتعة عن السنوات السابقة (لمزيد من التفاصيل أنظر جداول من ١٢٩ الى ١٣٦ ملحق د) .

* أما بالنسبة لبقرب السكن من الجمرات جداول ١٣٨ ملحق د ،سهولة الوصول للسكن ووضوح معالمه فى المشاعر جداول ١٣٩ ملحق د) فنجد أنه بالنظر الى هذه الجداول تقارب نسب الموافقة بين من سبق لهم الحج ومن لم يسبق لهم.

* أما بالنسبة للوسيلة المستخدمة فى المشاعر فلقد تساوت أجابات العينتين بالموافقة من حيث:

وجود مقعد لكل حاج	جدول ١٤٠ ملحق د
وجود مراوح بالوسيلة	جدول ١٤٣ ملحق د
الوقوف بمزدلفة بما يتفق مع النسك	جدول ١٤٧ ملحق د
الانتظار بالسيارة طويلا	جدول ١٤٨ ملحق د
الانتظار قبل التحرك	جدول ١٤٩ ملحق د

بينما نجد أن النسبة تفاوتت بالموافقة لصالح من لهم خبرة على النحو التالى :

حالة السيارة	جدول ١٤٤ ملحق د
وجود مكان للامتعة	جدول ١٤١ ملحق د
وجود مسؤل من قبل المكتب بالسيارة	جدول ١٤٦ ملحق د
أستخدام سطح السيارة للحاج	جدول ١٥٠ ملحق د

ونجد أن أجابات العينة التى ليس لها خبرة تعدت بنسب متفاوتة مؤفقاتهـــا نسب من لهم خبرة بالموافقة أيضا :

وجــــــود تكييف بالسيارة جدول رقم ١٤٢ ملحق د

معرفة السائق بالطريق جدول رقم ١٤٥ ملحق د

* أما بالنسبة للخدمات التى يقدمها المكتب للحجاج فنجد أن معظم الخدمات تمت الموافقة عليها من كلا العينتين وظهرت بعض نسب الموافقة أعلى لصالح من لهم خبرة أو أنها تساوت مع من ليس لديهم خبرة بينما تفوقت أجابات من ليس لهـــم خبرة فى وجود الارشاد الدينى من قبل المكتب وتتمثل فى جدول رقـــم ١٥٧ ملحق د .

بينما نجد أنه لا فرق فى الاجابة للعينتين بالنسبة لسرعة الاستجابة لطلبات الحجاج جدول رقم ١٥١ لملحق د ، وتقديم المساعدة والمشورة عند الحاجة جدول ١٥٢ /د ، وأدراك أعضاء المكتب المشاكل الحجاج جدول ١٥٣ ملحق د ، وتقديم الحلول الفورية حدول ١٥٤ /د .

فى حين أننا نجد أن الفرق فى الاجابة بالموافقة للعينتين ظهر لصالح ذوى الخبرة فى الحج على التواجد الدائم لمسئولى المكتب) جدول ١٥٥ /د ، والارشادات الامنية جدول ١٥٦ /د .

* أما بالنسبة للمقترحات الواردة بالاستبيان والمقترحة من قبل فريق البحث لعرضهـا على الحجاج لابداء رأيهم فيها فنجــــد أنه لا فرق فى موافقة من لهم الخبرة فى الحج ومن ليس لهم خبرة على كل المقترحات من رقم ١ الى رقم ٨ والتى ظهرت فيها نسب الموافقة عالية جدا عن الموافقات المشار اليها سابقا . (راجع جداول من ١٥٨ الى ١٦٥ ملحق د) .

(ملحـــــــــــق أ)

" الجزء الاول من ١ - ١٢ الجداول "
مطوفين

الجزء الثاني من ٢ - ٦ الجداول "
حجاج

جدول رقم ١

مطوفين

تحسنا في الخدمات المقدمة

```
                    2.1
1  OCCURS   97 TIMES **************************  27.3239  %
2  OCCURS  173 TIMES ************************************************  48.7324  %
3  OCCURS   16 TIMES *****   4.50704  %
4  OCCURS   35 TIMES **********   9.85915  %
5  OCCURS   26 TIMES *******   7.32394  %
9  OCCURS    8 TIMES **   2.25352  %
MEAN =  2.34648                ST.DEV. =  1.53493
   355   RECORDS  INCLUDED
  0   RECORDS EXCLUDED (NO RESP. OR NOT APPL.)

====== POSITION OF VARIABLE TABULATED IS FROM :  40   TO   41
INPUT FILE IS   [illegible]     DATE = 7/[illegible]/14     TIME =12:12:[illegible]7
```

```
                        2.2
     1   OCCURS  107 TIMES ****************************   30.1408  %
     2   OCCURS  166 TIMES ********************************************   46.7606  %
     3   OCCURS   21 TIMES ******    5.91549  %
     4   OCCURS   36 TIMES **********    10.1408  %
     5   OCCURS   12 TIMES ***    3.38028  %
     9   OCCURS   13 TIMES ****    3.66197  %
MEAN =  2.31831                 ST.DEV. =  1.60237
   355   RECORDS  INCLUDED
     0   RECORDS EXCLUDED (NO RESP. OR NOT APPL.)

====== POSITION OF VARIABLE TABULATED IS FROM :  42   TO   43
INPUT FILE IS   MST.GRN     DATE =87/08/14    TIME =12:12:16

        --------------------------
```

جدول (٣)
خاص بالمطوفين

تشغيل عمال غير مؤهلين

```
                     2.5
  1  OCCURS  49 TIMES *************  [13.8028  %
  2  OCCURS  49 TIMES *************  [13.8028  %
  3  OCCURS  52 TIMES **************   14.6479  %
  4  OCCURS  105 TIMES *****************************   29.5775  %
  5  OCCURS  79 TIMES *********************   22.2535  %
  9  OCCURS  21 TIMES ******   5.91549  %
MEAN =  3.68169            ST.DEV. =  1.88174
   355   RECORDS  INCLUDED
    0   RECORDS EXCLUDED (NO RESP. OR NOT APPL.)

====== POSITION OF VARIABLE TABULATED IS FROM :  54   TO   55
INPUT FILE IS   MST.GRN     DATE =07/08/14    TIME =12:18:38

          --------------------------
```

جدول ٤

```
                 2.5
          1  OCCURS   69 TIMES ******************   19.4366  %
          2  OCCURS  160 TIMES ******************************************   45.0704  %
          3  OCCURS   50 TIMES *************   14.0845  %
          4  OCCURS   47 TIMES ************   13.2394  %
          5  OCCURS   18 TIMES *****   5.07042  %
          9  OCCURS   11 TIMES ***   3.09859  %
MEAN =  2.58028                  ST.DEV. =  1.582
    355   RECORDS  INCLUDED
     0   RECORDS EXCLUDED (NO RESP. OR NOT APPL.)

====== POSITION OF VARIABLE TABULATED IS FROM :  58   TO   59
INPUT FILE IS   MST.GRN    DATE =67/05/14    TIME =12:16:56

          ---------------------------
```

القضاء على كثير من السلبيات

جدول ٥

```
                        2.7
          1  OCCURS  1[illegible] TIMES ***************************   28.169  %
          2  OCCURS  163 TIMES *********************************************   45.9155  %
          3  OCCURS  36 TIMES **********   10.1408  %
          4  OCCURS  33 TIMES *********   9.29576  %
          5  OCCURS  14 TIMES ****   3.94366  %
          9  OCCURS  9 TIMES ***   2.53521  %
  MEAN =  2.39141              ST.DEV. =  1.50375
      355   RECORDS  INCLUDED
       0   RECORDS EXCLUDED (NO RESP. OR NOT APPL.)

====== POSITION OF VARIABLE TABULATED IS FROM :  62   TO   63
INPUT FILE IS   MST.GRN     DATE =07/06/14     TIME =12:19:14

     --------------------------
```

جدول ٥

التمهاد على مشكلة/الإسكان ثانية

جدول ٦

```
                              2.8
                   1  OCCURS  82 TIMES ************************   23.0986  %
                   2  OCCURS  141 TIMES *****************************************   39.7183  %
                   3  OCCURS  30 TIMES ********  8.4507  %
                   4  OCCURS  62 TIMES *****************  17.4648  %
                   5  OCCURS  27 TIMES ********  7.60563  %
                   9  OCCURS  13 TIMES ****  3.66197  %
 MEAN =  2.68732                ST.DEV. =  1.73797
     355   RECORDS  INCLUDED
       0   RECORDS EXCLUDED (NO RESP. OR NOT APPL.)

====== POSITION OF VARIABLE TABULATED IS FROM :  66   TO   67
INPUT FILE IS   MST.GAN    DATE =07/05/14    TIME =12:19:33

          --------------------------
```

القضاء على مشكلة الإسكان في المشاعر

جدول ٧

مطوفين

2.9

```
   1  OCCURS  144 TIMES ****************************************  40.5634  %
   2  OCCURS  131 TIMES ************************************  36.9014  %
   3  OCCURS   25 TIMES *******   7.04225  %
   4  OCCURS   31 TIMES *********   8.73239  %
   5  OCCURS   12 TIMES ***   3.39028  %
   9  OCCURS   12 TIMES ***   3.39028  %
MEAN =  2.17747              ST.DEV. =   1.65965
     355   RECORDS  INCLUDED
       0   RECORDS EXCLUDED (NO RESP. OR NOT APPL.)

====== POSITION OF VARIABLE TABULATED IS FROM :  70   TO   71
INPUT FILE IS   MST.GRN     DATE =07/08/14     TIME =12:19:51

          --------------------------
```

جدول ٨

توفير التجهيزات الضرورية للسكن كاملة

```
        2.19
   1  OCCURS  157 TIMES *********************************************   44.2254  %
   2  OCCURS  129 TIMES *************************************   36.338  %
   3  OCCURS   20 TIMES ******   5.6338  %
   4  OCCURS   26 TIMES *******   7.32394  %
   5  OCCURS   11 TIMES ***   3.09859  %
   9  OCCURS   12 TIMES ***   3.38028  %
MEAN =  2.39014              ST.DEV. =  1.64883
   355   RECORDS  INCLUDED
     0   RECORDS EXCLUDED (NO RESP. OR NOT APPL.)

====== POSITION OF VARIABLE TABULATED IS FROM :  74   TO   75
INPUT FILE IS   MST.GRN    DATE =37/76/14    TIME =12:20:17

        ---------------------------
```

جدول رقم ٨ مطوفين

توفير الخدمات للإقامة في المشاعر

```
                              2.11
         1   OCCURS   163 TIMES ********************************************   45.9155  %
         2   OCCURS   109 TIMES ************************************   30.6197  %
         3   OCCURS    18 TIMES *****     5.07042  %
         4   OCCURS    23 TIMES ******    6.47887  %
         5   OCCURS     9 TIMES ***    2.53521  %
         9   OCCURS    12 TIMES ***    3.38028  %
MEAN =  2.0338                   ST.DEV. =  1.62861
    355   RECORDS  INCLUDED
      0   RECORDS EXCLUDED (NO RESP. OR NOT APPL.)

====== POSITION OF VARIABLE TABULATED IS FROM :  78   TO   79
INPUT FILE IS   MST.GRN     DATE =07/08/14     TIME =12:20:29

      --------------------------
```

جدول رقم ٩ مطرني

تطور وسائل النقل

جدول رقم ١٠

```
                2.12
     1  OCCURS  118 TIMES ********************************   33.2394  %
     2  OCCURS  130 TIMES ************************************   36.6197  %
     3  OCCURS   29 TIMES ********   8.16901  %
     4  OCCURS   46 TIMES ************   12.9577  %
     5  OCCURS   16 TIMES *****   4.50704  %
     9  OCCURS   16 TIMES *****   4.50704  %
MEAN =  2.45916                    ST.DEV. =  1.32638
    355   RECORDS  INCLUDED
     0   RECORDS EXCLUDED (NO RESP. OR NOT APPL.)

====== POSITION OF VARIABLE TABULATED IS FROM :  82   TO   83
INPUT FILE IS   MST.GRN    DATE =07/03/14    TIME =12:27:25

          ---------------------------
```

جدول ١١

```
                    3.1
         1  OCCURS  124 TIMES ******************************************    34.9296  %
         2  OCCURS  146 TIMES ************************************************    41.1268  %
         3  OCCURS   30 TIMES ********    8.4507  %
         4  OCCURS   32 TIMES *********    9.01408  %
         5  OCCURS   16 TIMES *****    4.50704  %
         9  OCCURS    7 TIMES **    1.97183  %
MEAN =  2.18873                     ST.DEV. =  1.45965
   355   RECORDS  INCLUDED
     5   RECORDS EXCLUDED (NO RESP. OR NOT APPL.)

====== POSITION OF VARIABLE TABULATED IS FROM :  86   TO   57
INPUT FILE IS   MST.GRN     DATE =07/08/14     TIME =12:27:44

        ---------------------------
```

```
        " HAJJ PERFORM HAJJ BEFORE
1 OCCURS 676  TIMES *************************     25.7917  %
2 OCCURS 1616 TIMES ********************************************************************     69.2865  %
9 OCCURS 129  TIMES *****     4.92179  %

MEAN  = 2.08661                  ST.DEV. = 1.63159
   2621     RECORD INCLUDED
====== POSITION OF VARIBLE  :  43   TO   49
       ------------------------------
```

١و٢/٤

هل سبق لك أداء الفريضة

جدول رقم (٢)

خاص

بالحاج

```
FILE NAME  MESIMUTI                                              DATE = 07/11/19   TIME = 11:49:36

                     RECEPTION IN JEDDAH
            1 OCCURS 583  TIMES *********************     22.2434  %
            2 OCCURS 937  TIMES ************************************     35.7497  %
            3 OCCURS 220  TIMES ********     8.39374  %
            4 OCCURS 256  TIMES **********     9.75726  %
            5 OCCURS 317  TIMES ************     12.0946  %
            9 OCCURS 308  TIMES ************     11.7512  %

MEAN  = 3.24227                ST.DEV. = 2.44958
   2621     RECORD INCLUDED
====== POSITION OF VARIBLE  :  66   TO   66
          --------------------------------
```

جدول رقم ٣
خاص بالحجاج

```
FILE NAME  MESTMUTI                                          DATE = 07/11/13   TIME = 13:03:57

                    TRANSPORTS FOR MAK/MEDINAH
          1 OCCURS 527   TIMES ******************      20.1068  %
          2 OCCURS 1015  TIMES **********************************      38.7257  %
          3 OCCURS 231   TIMES *********     8.81343  %
          4 OCCURS 302   TIMES ***********     11.5223  %
          5 OCCURS 228   TIMES *********     8.69897  %
          9 OCCURS 318   TIMES ***********     12.1329  %

MEAN   = 3.22778                  ST.DEV. = 2.44349
   2621      RECORD INCLUDED
====== POSITION OF VARIBLE  :  72   TO   72
       --------------------------------
```

ثانياً / ٢
وسيلة نقل مناسبة لمكة والمدينة

جدول ٤
خاص بالحاج

جدول ٥

ثانياً/٢

```
FILE NAME  MESTMOTI                                         DATE = 07/11/18   TIME = 12:54:27

                         RECEPTION IN MAK.
                1 OCCURS 511  TIMES *******************    19.4964  %
                2 OCCURS 929  TIMES ***********************************    35.4445  %
                3 OCCURS 281  TIMES ***********    10.7211  %
                4 OCCURS 298  TIMES ***********    11.3697  %
                5 OCCURS 261  TIMES **********    9.95803  %
                9 OCCURS 341  TIMES *************    13.0103  %

MEAN  = 3.3491    ST.DEV. = 2.49162
   2621     RECORD INCLUDED
====== POSITION OF VARIBLE  :  78   TO   78
              ------------------------------
```

```
FILE NAME  MESIMUTI                                   DATE = 07/11/18   TIME = 09:07:14

                    RESIDENCE OF MAK.
     1 OCCURS 412   TIMES ***************      15.7192  %
     2 OCCURS 1070  TIMES ******************************************      40.8241  %
     3 OCCURS 123   TIMES *****      4.69287  %
     4 OCCURS 387   TIMES ***************      14.7554  %
     5 OCCURS 278   TIMES ************      [illegible]  %
     9 OCCURS 351   TIMES *************      13.3918  %

MEAN  = 3.44267                  ST.DEV. = 2.49716
   2621     RECORD INCLUDED
====== POSITION OF VARIABLE  :  34   TO   34
```

جدول رقم ٦
خاص بالحجاج

الاقامة بمكة

(ملحـــــــــــــق ب)

الجداول من ١٣ - ٦٨

التحليل في ضوء المؤسسات

ESTABLISH VS. RECEPTION IN JEDDAH

جدول ١٣ / ب

ESTABLISH	VERY SUITABLE	SUTABLE	DONT KNOW	UNSUIT.	ABSOL. UNSUIT.	TOTAL
ARABS	197 (33.11)	230 (38.66)	40 (6.72)	102 (17.14)	26 (4.37)	595
S. ASHIA	71 (20.88)	160 (47.06)	39 (11.47)	65 (19.12)	5 (1.47)	340
AFRICA	65 (42.21)	64 (41.56)	12 (7.79)	13 (8.44)	0 (0.00)	154
E.W. ASHIA	52 (29.21)	100 (56.18)	15 (8.43)	11 (6.18)	0 (0.00)	178
TURKEY	120 (21.02)	311 (54.47)	105 (18.39)	4 (0.70)	31 (5.43)	571
TOTAL	505	865	211	195	62	1838

CHI-SQUARE = 219.458

ESTABLISH VS. TRANS. TO MAKKAH/MADINAH

جدول ١٤/ب

ESTABLISH	VERY SUITABLE	SUTABLE	DONT KNOW	UNSUIT.	ABSOL. UNSUIT.	TOTAL
ARABS	194 (31.80)	253 (41.48)	35 (5.74)	108 (17.70)	20 (3.28)	610
S. ASHIA	69 (20.06)	182 (52.91)	16 (4.65)	74 (21.51)	3 (0.87)	344
AFRICA	56 (36.36)	67 (43.51)	16 (10.39)	15 (9.74)	0 (0.00)	154
E.W. ASHIA	33 (17.37)	120 (63.16)	14 (7.37)	23 (12.11)	0 (0.00)	190
TURKEY	108 (18.59)	317 (54.56)	146 (25.13)	4 (0.69)	6 (1.03)	581
TOTAL	460	939	227	224	29	1879

CHI-SQUARE = 303.6483

ESTABLISH VS. ACCOMMODATION IN MAKKAH

جدول ١٥/ ب

ESTABLISH	HIGHLY APPROVE	APPROVE	DONT KNOW	DONT APPROVE	ABSOL. DONT APP	TOTAL
ARABS	118 (21.85)	219 (40.56)	18 (3.33)	146 (27.04)	39 (7.22)	540
S. ASHIA	61 (18.71)	183 (56.13)	19 (5.83)	59 (18.10)	4 (1.23)	326
AFRICA	33 (21.29)	62 (40.00)	33 (21.29)	23 (14.84)	4 (2.58)	155
E.W. ASHIA	23 (12.85)	102 (56.98)	19 (10.61)	35 (19.55)	0 (0.00)	179
TURKEY	112 (19.02)	439 (74.53)	21 (3.57)	9 (1.53)	8 (1.36)	589
TOTAL	347	1005	110	272	55	1789

CHI-SQUARE = 320.4113

ESTABLISH VS. WATER (MAK)

جدول ١٦ / ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	414 (64.59)	227 (35.41)	641
S. ASHIA	310 (83.33)	62 (16.67)	372
AFRICA	83 (53.21)	73 (46.79)	156
E.W. ASHIA	148 (77.49)	43 (22.51)	191
TURKEY	463 (63.86)	262 (36.14)	725
TOTAL	1418	667	2085

CHI-SQUARE = 72.93453

ESTABLISH VS. ELECTRICITY (MAK)

جدول ١٧/ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	554 (86.70)	85 (13.30)	639
S. ASHIA	352 (94.62)	20 (5.38)	372
AFRICA	142 (90.45)	15 (9.55)	157
E.W. ASHIA	152 (80.00)	38 (20.00)	190
TURKEY	687 (93.98)	44 (6.02)	731
TOTAL	1887	202	2089

CHI-SQUARE = 51.87095

ESTABLISH VS. FANS AND A/C (MAK)

(جدول ١٨/ب)

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	461 (72.60)	174 (27.40)	635
S. ASHIA	335 (91.53)	31 (8.47)	366
AFRICA	124 (78.98)	33 (21.02)	157
E.W. ASHIA	157 (83.96)	30 (16.04)	187
TURKEY	674 (92.46)	55 (7.54)	729
TOTAL	1751	323	2074

CHI-SQUARE = 120.9263

ESTABLISH VS. KITCHEN (MAK)

جدول ٢٠ / ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	377 (60.03)	251 (39.97)	628
S. ASHIA	162 (44.63)	201 (55.37)	363
AFRICA	41 (27.89)	106 (72.11)	147
E.W. ASHIA	102 (55.74)	81 (44.26)	183
TURKEY	354 (50.28)	350 (49.72)	704
TOTAL	1036	989	2025

CHI-SQUARE = 59.58563

ESTABLISH VS. SLEEPING PLACE (MAK)

جدول ١٢١/ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	347 (55.43)	279 (44.57)	626
S. ASHIA	246 (68.52)	113 (31.48)	359
AFRICA	81 (56.25)	63 (43.75)	144
E.W. ASHIA	127 (66.49)	64 (33.51)	191
TURKEY	352 (51.09)	337 (48.91)	689
TOTAL	1153	856	2009

CHI-SQUARE = 36.91612

ESTABLISH VS. PLACE FOR LUGGAGE (MAK)

جدول ٢٢/ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	235 (37.60)	390 (62.40)	625
S. ASHIA	178 (47.98)	193 (52.02)	371
AFRICA	42 (27.81)	109 (72.19)	151
E.W. ASHIA	68 (38.20)	110 (61.80)	178
TURKEY	213 (30.39)	488 (69.61)	701
TOTAL	736	1290	2026

CHI-SQUARE = 37.91285

ESTABLISH VS. EFFICIENCY OF PERSON

جدول ٢٦ ب

NATIONALITY	HIGHLY EFCTV.	EFCTV.	DONT KNOW	INEFF.	ABSOL. INEFF.	TOTAL
ARABS	118 (30.89)	149 (39.01)	57 (14.92)	45 (11.78)	13 (3.40)	382
S. ASHIA	41 (16.02)	98 (38.28)	42 (16.41)	70 (27.34)	5 (1.95)	256
AFRICA	21 (16.94)	49 (39.52)	46 (37.10)	5 (4.03)	3 (2.42)	124
E.W. ASHIA	21 (13.29)	64 (40.51)	62 (39.24)	11 (6.96)	0 (0.00)	158
TURKEY	141 (30.19)	245 (52.46)	72 (15.42)	4 (0.86)	5 (1.07)	467
TOTAL	342	605	279	135	26	1387

CHI-SQUARE = 238.0396

ESTABLISH VS. ACCOMMODATION IN MUNA

جدول ٨٢/ ب

ESTABLISH	HIGHLY APPROVE	APPROVE	DONT KNOW	DONT APPROVE	ABSOL. DONT APP	TOTAL
ARABS	135 (22.09)	267 (43.70)	24 (3.93)	151 (24.71)	34 (5.56)	611
S. ASHIA	77 (22.13)	216 (62.07)	14 (4.02)	39 (11.21)	2 (0.57)	348
AFRICA	27 (19.57)	55 (39.86)	16 (11.59)	36 (26.09)	4 (2.90)	138
E.W. ASHIA	13 (7.65)	89 (52.35)	38 (22.35)	29 (17.06)	1 (0.59)	170
TURKEY	91 (13.27)	452 (65.89)	53 (7.73)	87 (12.68)	3 (0.44)	686
TOTAL	343	1079	145	342	44	1953

CHI-SQUARE = 223.4913

ESTABLISH VS. WATER (MUNA)

جدول ٣٠/ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	532 (73.28)	194 (26.72)	726
S. ASHIA	291 (81.28)	67 (18.72)	358
AFRICA	97 (60.25)	64 (39.75)	161
E.W. ASHIA	143 (81.25)	33 (18.75)	176
TURKEY	533 (73.42)	193 (26.58)	726
TOTAL	1596	551	2147

CHI-SQUARE = 30.96798

ESTABLISH VS. ELECTRICITY (MUNA)

جدول ١٢/ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	646 (89.60)	75 (10.40)	721
S. ASHIA	344 (95.82)	15 (4.18)	359
AFRICA	135 (85.44)	23 (14.56)	158
E.W. ASHIA	122 (70.11)	52 (29.89)	174
TURKEY	650 (90.03)	72 (9.97)	722
TOTAL	1897	237	2134

CHI-SQUARE = 82.81392

ESTABLISH VS. BATHROOMS (MUNA)

جدول ٣٢ / ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	497 (68.46)	229 (31.54)	726
S. ASHIA	287 (80.62)	69 (19.38)	356
AFRICA	89 (55.28)	72 (44.72)	161
E.W. ASHIA	122 (68.16)	57 (31.84)	179
TURKEY	666 (92.37)	55 (7.63)	721
TOTAL	1661	482	2143

CHI-SQUARE = 182.0736

ESTABLISH VS. KITCHEN (MUNA)

جدول ٣٣/ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	422 (59.19)	291 (40.81)	713
S. ASHIA	212 (61.45)	133 (38.55)	345
AFRICA	25 (55.56)	20 (44.44)	45
E.W. ASHIA	98 (56.32)	76 (43.68)	174
TURKEY	198 (27.89)	512 (72.11)	710
TOTAL	955	1032	1987

CHI-SQUARE = 181.6522

ESTABLISH VS. SLEEPING PLACE (MUNA)

جدول ٢٤/ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	324 (45.83)	383 (54.17)	707
S. ASHIA	283 (80.63)	68 (19.37)	351
AFRICA	66 (42.86)	88 (57.14)	154
E.W. ASHIA	78 (44.07)	99 (55.93)	177
TURKEY	0 (% 1.701412E+38)	0 (% 1.701412E+38)	0
TOTAL	751	638	1389

CHI-SQUARE = 1.701412E+38

ESTABLISH VS. PLACE FOR LUGGAGE (MUNA)

جدول ٣٠ / ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	233 (33.19)	469 (66.81)	702
S. ASHIA	197 (56.29)	153 (43.71)	350
AFRICA	27 (17.42)	128 (82.58)	155
E.W. ASHIA	125 (73.10)	46 (26.90)	171
TURKEY	206 (29.14)	501 (70.86)	707
TOTAL	788	1297	2085

CHI-SQUARE = 197.7997

ESTABLISH VS.FIRE EXTINGUISHER (MUNA)

جدول ٢٦/ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	557 (79.57)	143 (20.43)	700
S. ASHIA	265 (77.03)	79 (22.97)	344
AFRICA	69 (46.31)	80 (53.69)	149
E.W. ASHIA	131 (75.72)	42 (24.28)	173
TURKEY	408 (58.12)	294 (41.88)	702
TOTAL	1430	638	2068

CHI-SQUARE = 125.6412

ESTABLISH VS. EASY TO LOCATE ACCOM. (HOLY AREAS)

جدول ٣٩/ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	525 (76.09)	165 (23.91)	690
S. ASHIA	215 (61.25)	136 (38.75)	351
AFRICA	63 (42.86)	84 (57.14)	147
E.W. ASHIA	84 (48.55)	89 (51.45)	173
TURKEY	584 (82.02)	128 (17.98)	712
TOTAL	1471	602	2073

CHI-SQUARE = 165.6153

ESTABLISH VS. SEAT FOR PILGRIM IN VEH.

جدول ٤١/ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	368 (55.42)	296 (44.58)	664
S. ASHIA	193 (55.46)	155 (44.54)	348
AFRICA	44 (60.27)	29 (39.73)	73
E.W. ASHIA	99 (60.37)	65 (39.63)	164
TURKEY	314 (46.87)	356 (53.13)	670
TOTAL	1018	901	1919

CHI-SQUARE = 17.65268

ESTABLISH VS. PLACE FOR LUGGAGE IN VEH.

جدول ٢٤/ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	386 (58.75)	271 (41.25)	657
S. ASHIA	202 (58.21)	145 (41.79)	347
AFRICA	37 (50.68)	36 (49.32)	73
E.W. ASHIA	111 (68.94)	50 (31.06)	161
TURKEY	241 (36.13)	426 (63.87)	667
TOTAL	977	928	1905

CHI-SQUARE = 102.7374

ESTABLISH VS. VEH. HAS A/C

جدول ٦٢ / ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	237 (36.92)	405 (63.08)	642
S. ASHIA	68 (19.65)	278 (80.35)	346
AFRICA	29 (39.19)	45 (60.81)	74
E.W. ASHIA	67 (40.36)	99 (59.64)	166
TURKEY	141 (21.43)	517 (78.57)	658
TOTAL	542	1344	1886

CHI-SQUARE = 66.97393

ESTABLISH VS, VEH. IN GOOD CONDITION

جدول ٤٥/ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	451 (70.36)	190 (29.64)	641
S. ASHIA	171 (47.24)	191 (52.76)	362
AFRICA	36 (52.17)	33 (47.83)	69
E.W. ASHIA	121 (72.46)	46 (27.54)	167
TURKEY	370 (56.84)	281 (43.16)	651
TOTAL	1149	741	1890

CHI-SQUARE = 68.47324

Sig

ESTABLISH VS. DRIVER FAMILIAR WITH ROADS

جدول ٤٦/ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	352 (54.49)	294 (45.51)	646
S. ASHIA	235 (64.74)	128 (35.26)	363
AFRICA	41 (56.16)	32 (43.84)	73
E.W. ASHIA	99 (58.93)	69 (41.07)	168
TURKEY	0 (% 1.701412E+38)	0 (% 1.701412E+38)	0
TOTAL	727	523	1250

CHI-SQUARE = 1.701412E+38

ESTABLISH VS. LONG WAIT FOR VEH.

جدول ٤٩/ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	335 (52.10)	308 (47.90)	643
S. ASHIA	225 (61.64)	140 (38.36)	365
AFRICA	38 (62.30)	23 (37.70)	61
E.W. ASHIA	102 (60.71)	66 (39.29)	168
TURKEY	252 (40.71)	367 (59.29)	619
TOTAL	952	904	1856

CHI-SQUARE = 52.48991

ESTABLISH VS. LONG WAIT BEFORE MOVING

جدول ٥٠/ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	373 (57.56)	275 (42.44)	648
S. ASHIA	221 (60.05)	147 (39.95)	368
AFRICA	36 (55.38)	29 (44.62)	65
E.W. ASHIA	90 (53.57)	78 (46.43)	168
TURKEY	213 (34.41)	406 (65.59)	619
TOTAL	933	935	1868

CHI-SQUARE = 91.48648

ESTABLISH VS. VEH. ROOF USED

جدول ١٥/ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	265 (41.28)	377 (58.72)	642
S. ASHIA	228 (62.30)	138 (37.70)	366
AFRICA	45 (71.43)	18 (28.57)	63
E.W. ASHIA	55 (33.74)	108 (66.26)	163
TURKEY	86 (14.05)	526 (85.95)	612
TOTAL	679	1167	1846

CHI-SQUARE = 277.1795

ESTABLISH VS. HELP AND ADVICE

جدول ٥٤ / ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	430 (60.99)	275 (39.01)	705
S. ASHIA	179 (49.72)	181 (50.28)	360
AFRICA	36 (56.25)	28 (43.75)	64
E.W. ASHIA	94 (60.26)	62 (39.74)	156
TURKEY	541 (78.29)	150 (21.71)	691
TOTAL	1280	696	1976

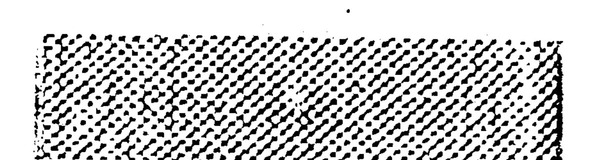
CHI-SQUARE = 98.94246

ESTABLISH VS. PRESENCE

جدول / ٥٧ ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	418 (60.93)	268 (39.07)	686
S. ASHIA	143 (43.33)	187 (56.67)	330
AFRICA	18 (60.00)	12 (40.00)	30
E.W. ASHIA	60 (40.00)	90 (60.00)	150
TURKEY	499 (71.90)	195 (28.10)	694
TOTAL	1138	752	1890

CHI-SQUARE = 104.5571



ESTABLISH VS. GUIDANCE FOR SAFETY

جدول ٨٥/ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	417 (60.09)	277 (39.91)	694
S. ASHIA	149 (44.35)	187 (55.65)	336
AFRICA	31 (43.06)	41 (56.94)	72
E.W. ASHIA	69 (46.31)	80 (53.69)	149
TURKEY	532 (75.89)	169 (24.11)	701
TOTAL	1198	754	1952

CHI-SQUARE = 128.363

ESTABLISH VS. IMPROVING RES. CONDITIONS

جدول / ٦١ ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	563 (87.83)	78 (12.17)	641
S. ASHIA	258 (80.88)	61 (19.12)	319
AFRICA	33 (82.50)	7 (17.50)	40
E.W. ASHIA	127 (83.01)	26 (16.99)	153
TURKEY	670 (94.10)	42 (5.90)	712
TOTAL	1651	214	1865

CHI-SQUARE = 46.47947

ESTABLISH VS. INF. OFFICER

جدول ٢٦/ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	599 (89.94)	67 (10.06)	666
S. ASHIA	235 (71.87)	92 (28.13)	327
AFRICA	63 (85.14)	11 (14.86)	74
E.W. ASHIA	143 (87.20)	21 (12.80)	164
TURKEY	643 (92.39)	53 (7.61)	696
TOTAL	1683	244	1927

CHI-SQUARE = 91.22474

ESTABLISH VS. IMPROVING TRANSPORT

جدول ٦٢/ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	574 (87.90)	79 (12.10)	653
S. ASHIA	261 (81.56)	59 (18.44)	320
AFRICA	65 (90.28)	7 (9.72)	72
E.W. ASHIA	139 (88.54)	18 (11.46)	157
TURKEY	0 (% 1.701412E+38)	0 (% 1.701412E+38)	0
TOTAL	1039	163	1202

CHI-SQUARE = 1.701412E+38

ESTABLISH VS. IMPROVING REC. JEDDAH

جدول ٦٤ / ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	483 (79.44)	125 (20.56)	608
S. ASHIA	263 (80.43)	64 (19.57)	327
AFRICA	63 (85.14)	11 (14.86)	74
E.W. ASHIA	134 (85.35)	23 (14.65)	157
TURKEY	621 (85.77)	103 (14.23)	724
TOTAL	1564	326	1890

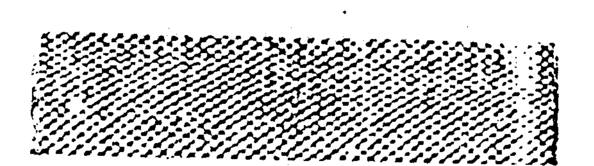
CHI-SQUARE = 11.57526

ESTABLISH VS. IMPROVING REC. MAKKAH

جدول ٥٦/ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	496 (78.86)	133 (21.14)	629
S. ASHIA	253 (79.81)	64 (20.19)	317
AFRICA	66 (90.41)	7 (9.59)	73
E.W. ASHIA	136 (86.08)	22 (13.92)	158
TURKEY	262 (36.14)	463 (63.86)	725
TOTAL	1213	689	1902

CHI-SQUARE = 393.3298



ESTABLISH VS. IMPROVING HOLY AREAS

جدول ٦٦/ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	545 (85.02)	96 (14.98)	641
S. ASHIA	249 (80.06)	62 (19.94)	311
AFRICA	64 (92.75)	5 (7.25)	69
E.W. ASHIA	140 (90.32)	15 (9.68)	155
TURKEY	453 (62.57)	271 (37.43)	724
TOTAL	1451	449	1900

CHI-SQUARE = 132.3409

ESTABLISH VS. COORDINATION

جدول ٦٧/ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	608 (92.68)	48 (7.32)	656
S. ASHIA	243 (76.66)	74 (23.34)	317
AFRICA	67 (94.37)	4 (5.63)	71
E.W. ASHIA	144 (91.14)	14 (8.86)	158
TURKEY	654 (94.65)	37 (5.35)	691
TOTAL	1716	177	1893

CHI-SQUARE = 90.65358

ESTABLISH VS. FOLLOW UP

جدول ٦٨/ب

ESTABLISH	YES	NO	TOTAL
ARABS	585 (91.55)	54 (8.45)	639
S. ASHIA	232 (73.19)	85 (26.81)	317
AFRICA	61 (95.31)	3 (4.69)	64
E.W. ASHIA	142 (88.20)	19 (11.80)	161
TURKEY	655 (94.65)	37 (5.35)	692
TOTAL	1675	198	1873

CHI-SQUARE = 114.0841

(ملحـــــــــــــق ج)

الجداول من ٦٩ ـ ١٠٩

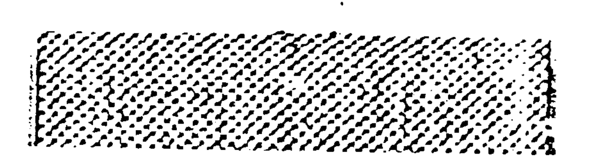
في ضوء جنســية الحاج

NATIONALITY VS. RECEPTION IN JEDDAH

جدول ٦٩ /ع

NATIONALITY	VERY SUITABLE	SUTABLE	DONT KNOW	UNSUIT.	ABSOL. UNSUIT.	TOTAL
ALGERIA	5 (23.81)	4 (19.05)	0 (0.00)	10 (47.62)	2 (9.52)	21
JORDAN	7 (21.88)	7 (21.88)	7 (21.88)	4 (12.50)	7 (21.88)	32
LIBYA	26 (35.14)	41 (55.41)	1 (1.35)	6 (8.11)	0 (0.00)	74
SYRIA	6 (60.00)	3 (30.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (10.00)	10
EGYPT	51 (25.63)	84 (42.21)	12 (6.03)	47 (23.62)	5 (2.51)	199
PALESTINE	8 (29.63)	7 (25.93)	1 (3.70)	3 (11.11)	8 (29.63)	27
SUDAN	48 (32.43)	57 (38.51)	16 (10.81)	24 (16.22)	3 (2.03)	148
IRAQ	35 (62.50)	16 (28.57)	3 (5.36)	2 (3.57)	0 (0.00)	56
TUNIS	11 (39.29)	11 (39.29)	0 (0.00)	6 (21.43)	0 (0.00)	28
PAKISTAN	71 (20.88)	160 (47.06)	39 (11.47)	65 (19.12)	5 (1.47)	340
NIGERIA	40 (38.46)	48 (46.15)	9 (8.65)	7 (6.73)	0 (0.00)	104
GHANA	12 (75.00)	4 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	16
SENEGAL	13 (38.24)	12 (35.29)	3 (8.82)	6 (17.65)	0 (0.00)	34
INDONESIA	52 (29.21)	100 (56.18)	15 (8.43)	11 (6.18)	0 (0.00)	178
TURKEY	120 (21.02)	311 (54.47)	105 (18.39)	4 (0.70)	31 (5.43)	571
TOTAL	505	865	211	195	62	1838

CHI-SQUARE = 426.9567

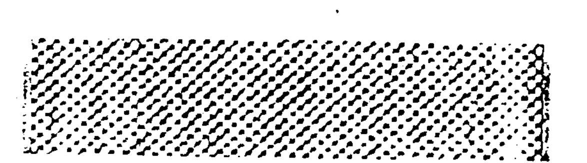


NATIONALITY VS. TRANS. TO MAKKAH/MADINAH

جدول ٤٠/٧

NATIONALITY	VERY SUITABLE	SUTABLE	DONT KNOW	UNSUIT.	ABSOL. UNSUIT.	TOTAL
ALGERIA	4 (19.05)	10 (47.62)	0 (0.00)	5 (23.81)	2 (9.52)	21
JORDAN	10 (31.25)	14 (43.75)	3 (9.38)	5 (15.63)	0 (0.00)	32
LIBYA	34 (43.59)	38 (48.72)	2 (2.56)	4 (5.13)	0 (0.00)	78
SYRIA	2 (18.18)	3 (27.27)	4 (36.36)	1 (9.09)	1 (9.09)	11
EGYPT	69 (31.22)	101 (45.70)	10 (4.52)	38 (17.19)	3 (1.36)	221
PALESTINE	9 (29.03)	7 (22.58)	1 (3.23)	8 (25.81)	6 (19.35)	31
SUDAN	32 (22.70)	57 (40.43)	13 (9.22)	36 (25.53)	3 (2.13)	141
IRAQ	27 (58.70)	14 (30.43)	2 (4.35)	3 (6.52)	0 (0.00)	46
TUNIS	7 (24.14)	9 (31.03)	0 (0.00)	8 (27.59)	5 (17.24)	29
PAKISTAN	69 (20.06)	182 (52.91)	16 (4.65)	74 (21.51)	3 (0.87)	344
NIGERIA	32 (31.37)	51 (50.00)	10 (9.80)	9 (8.82)	0 (-0.00)	102
GHANA	10 (58.82)	4 (23.53)	2 (11.76)	1 (5.88)	0 (0.00)	17
SENEGAL	14 (40.00)	12 (34.29)	4 (11.43)	5 (14.29)	0 (0.00)	35
INDONESIA	33 (17.37)	120 (63.16)	14 (7.37)	23 (12.11)	0 (0.00)	190
TURKEY	108 (18.59)	317 (54.56)	146 (25.13)	4 (0.69)	6 (1.03)	581
TOTAL	460	939	227	224	29	1879

CHI-SQUARE = 498.7148

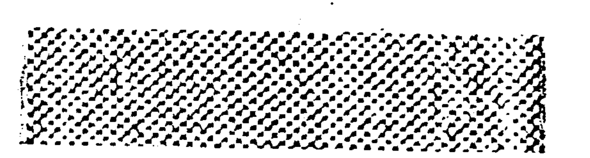


NATIONALITY VS. ACCOMMODATION IN MAKKAH

جدول ٤.١٧١

NATIONALITY	HIGHLY APPROVE	APPROVE	DONT KNOW	DONT APPROVE	ABSOL. DONT APP	TOTAL
ALGERIA	3 (14.29)	5 (23.81)	1 (4.76)	5 (23.81)	7 (33.33)	21
JORDAN	6 (12.50)	16 (33.33)	4 (8.33)	12 (25.00)	10 (20.83)	48
LIBYA	20 (26.32)	34 (44.74)	1 (1.32)	21 (27.63)	0 (0.00)	76
SYRIA	0 (0.00)	3 (33.33)	3 (33.33)	2 (22.22)	1 (11.11)	9
EGYPT	54 (25.23)	109 (50.93)	6 (2.80)	43 (20.09)	2 (0.93)	214
PALESTINE	5 (15.63)	13 (40.63)	0 (0.00)	8 (25.00)	6 (18.75)	32
SUDAN	15 (17.05)	14 (15.91)	3 (3.41)	48 (54.55)	8 (9.09)	88
IRAQ	11 (44.00)	11 (44.00)	0 (0.00)	3 (12.00)	0 (0.00)	25
TUNIS	4 (14.81)	14 (51.85)	0 (0.00)	4 (14.81)	5 (18.52)	27
PAKISTAN	61 (18.71)	183 (56.13)	19 (5.83)	59 (18.10)	4 (1.23)	326
NIGERIA	19 (18.81)	37 (36.63)	25 (24.75)	20 (19.80)	0 (0.00)	101
GHANA	4 (22.22)	3 (16.67)	5 (27.78)	2 (11.11)	4 (22.22)	18
SENEGAL	10 (27.78)	22 (61.11)	3 (8.33)	1 (2.78)	0 (0.00)	36
INDONESIA	23 (12.85)	102 (56.98)	19 (10.61)	35 (19.55),	0 (0.00)	179
TURKEY	112 (19.02)	439 (74.53)	21 (3.57)	9 (1.53)	8 (1.36)	589
TOTAL	347	1005	110	272	55	1789

CHI-SQUARE = 623.417



NATIONALITY VS. WATER (MAK)

جدول ٤/٧٢

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	10 (52.63)	9 (47.37)	19
JORDAN	48 (94.12)	3 (5.88)	51
LIBYA	59 (71.95)	23 (28.05)	82
SYRIA	9 (81.82)	2 (18.18)	11
EGYPT	149 (64.22)	83 (35.78)	232
PALESTINE	25 (86.21)	4 (13.79)	29
SUDAN	47 (32.87)	96 (67.13)	143
IRAQ	44 (95.65)	2 (4.35)	46
TUNIS	23 (82.14)	5 (17.86)	28
PAKISTAN	310 (83.33)	62 (16.67)	372
NIGERIA	54 (52.94)	48 (47.06)	102
GHANA	6 (33.33)	12 (66.67)	18
SENEGAL	23 (63.89)	13 (36.11)	36
INDONESIA	148 (77.49)	43 (22.51)	191
TURKEY	463 (63.86)	262 (36.14)	725
TOTAL	1418	667	2085

CHI-SQUARE = 200.0756

NATIONALITY VS. ELECTRICITY (MAK)

جدول ٢٧-١-٤

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	16 (80.00)	4 (20.00)	20
JORDAN	50 (%100.00)	0 (0.00)	50
LIBYA	81 (97.59)	2 (2.41)	83
SYRIA	10 (90.91)	1 (9.09)	11
EGYPT	217 (93.94)	14 (6.06)	231
PALESTINE	27 (96.43)	1 (3.57)	28
SUDAN	80 (56.34)	62 (43.66)	142
IRAQ	45 (97.83)	1 (2.17)	46
TUNIS	28 (%100.00)	0 (0.00)	28
PAKISTAN	352 (94.62)	20 (5.38)	372
NIGERIA	98 (94.23)	6 (5.77)	104
GHANA	13 (72.22)	5 (27.78)	18
SENEGAL	31 (88.57)	4 (11.43)	35
INDONESIA	152 (80.00)	38 (20.00)	190
TURKEY	687 (93.98)	44 (6.02)	731
TOTAL	1887	202	2089

CHI-SQUARE = 262.1571

NATIONALITY VS. FANS AND A/C (MAK)

جدول ٤٢/ع

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	17 (85.00)	3 (15.00)	20
JORDAN	42 (84.00)	8 (16.00)	50
LIBYA	79 (96.34)	3 (3.66)	82
SYRIA	7 (63.64)	4 ✓(36.36)	11
EGYPT	203 (87.50)	29 (12.50)	232
PALESTINE	24 (85.71)	4 (14.29)	28
SUDAN	23 (16.55)	116 ✓(83.45)	139
IRAQ	43 (93.48)	3 (6.52)	46
TUNIS	23 (85.19)	4 (14.81)	27
PAKISTAN	335 (91.53)	31 (8.47)	366
NIGERIA	87 (83.65)	17 (16.35)	104
GHANA	7 (38.89)	11 ✓(61.11)	18
SENEGAL	30 (85.71)	5 (14.29)	35
INDONESIA	157 (83.96)	30 (16.04)	187
TURKEY	674 (92.46)	55 (7.54)	729
TOTAL	1751	323	2074

CHI-SQUARE = 582.4675

NATIONALITY VS. BATHROOMS (MAK)

جدول ١٧٥ ع

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	10 (50.00)	10 (50.00)	20
JORDAN	40 (78.43)	11 (21.57)	51
LIBYA	75 (90.36)	8 (9.64)	83
SYRIA	8 (72.73)	3 (27.27)	11
EGYPT	175 (74.79)	59 (25.21)	234
PALESTINE	21 (75.00)	7 (25.00)	28
SUDAN	49 (35.25)	90 (64.75)	139
IRAQ	42 (91.30)	4 (8.70)	46
TUNIS	19 (70.37)	8 (29.63)	27
PAKISTAN	297 (81.82)	66 (18.18)	363
NIGERIA	59 (57.84)	43 (42.16)	102
GHANA	4 (22.22)	14 (77.78)	18
SENEGAL	25 (78.13)	7 (21.88)	32
INDONESIA	116 (59.79)	78 (40.21)	194
TURKEY	633 (87.67)	89 (12.33)	722
TOTAL.	1573	497	2070

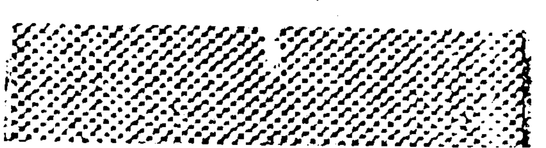
CHI-SQUARE = 285.726

NATIONALITY VS. KITCHEN (MAK)

جدول ٤٠١٦٠٤

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	7 (38.89)	11 (61.11)	18
JORDAN	38 (74.51)	13 (25.49)	51
LIBYA	62 (75.61)	20 (24.39)	82
SYRIA	6 (60.00)	4 (40.00)	10
EGYPT	134 (58.52)	95 (41.48)	229
PALESTINE	22 (78.57)	6 (21.43)	28
SUDAN	50 (36.23)	88 (63.77)	138
IRAQ	42 (91.30)	4 (8.70)	46
TUNIS	16 (61.54)	10 (38.46)	26
PAKISTAN	162 (44.63)	201 (55.37)	363
NIGERIA	24 (23.30)	79 (76.70)	103
GHANA	2 (11.11)	16 (88.89)	18
SENEGAL	15 (57.69)	11 (42.31)	26
INDONESIA	102 (55.74)	81 (44.26)	183
TURKEY	354 (50.28)	350 (49.72)	704
TOTAL	1036	989	2025

CHI-SQUARE = 140.5612



NATIONALITY VS. PLACE FOR LUGGAGE (MAK)

جدول ١٧٨ ع

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	4 (20.00)	16 (80.00)	20
JORDAN	18 (36.00)	32 (64.00)	50
LIBYA	34 (42.50)	46 (57.50)	80
SYRIA	5 (50.00)	5 (50.00)	10
EGYPT	94 (41.59)	132 (58.41)	226
PALESTINE	14 (50.00)	14 (50.00)	28
SUDAN	26 (18.71)	113 (81.29)	139
IRAQ	38 (84.44)	7 (15.56)	45
TUNIS	2 (7.41)	25 (92.59)	27
PAKISTAN	178 (47.98)	193 (52.02)	371
NIGERIA	23 (21.90)	82 (78.10)	105
GHANA	3 (16.67)	15 (83.33)	18
SENEGAL	16 (57.14)	12 (42.86)	28
INDONESIA	68 (38.20)	110 (61.80)	178
TURKEY	213 (30.39)	488 (69.61)	701
TOTAL	736	1290	2026

CHI-SQUARE = 133.3122

NATIONALITY VS. DISTANCE FROM HARAM

جدول ٩١/٧/٤

NATIONALITY	VERY NEAR	REL. NEAR	FAR	TOTAL
ALGERIA	2 (10.00)	7 (35.00)	11 (55.00)	20
JORDAN	2 (4.26)	22 (46.81)	23 (48.94)	47
LIBYA	36 (45.00)	42 (52.50)	2 (2.50)	80
SYRIA	2 (28.57)	3 (42.86)	2 (28.57)	7
EGYPT	67 (29.52)	123 (54.19)	37 (16.30)	227
PALESTINE	4 (13.33)	11 (36.67)	15 (50.00)	30
SUDAN	20 (24.69)	29 (35.80)	32 (39.51)	81
IRAQ	4 (13.79)	10 (34.48)	15 (51.72)	29
TUNIS	10 (34.48)	14 (48.28)	5 (17.24)	29
PAKISTAN	64 (18.13)	190 (53.82)	99 (28.05)	353
NIGERIA	9 (8.65)	32 (30.77)	63 (60.58)	104
GHANA	2 (11.11)	6 (33.33)	10 (55.56)	18
SENEGAL	9 (26.47)	5 (14.71)	20 (58.82)	34
INDONESIA	22 (12.02)	127 (69.40)	34 (18.58)	183
TURKEY	77 (11.06)	330 (47.41)	289 (41.52)	696
TOTAL	330	951	657	1938

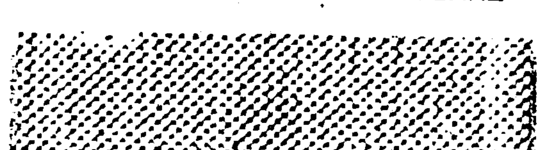
CHI-SQUARE = 253.2245

NATIONALITY VS. FLOOR NUMBER

جدول ١٠٨ ع

NATIONALITY	GROUND	INTERMED.	HIGH	TOTAL
ALGERIA	3 (15.00)	10 (50.00)	7 (35.00)	20
JORDAN	5 (10.87)	33 (71.74)	8 (17.39)	46
LIBYA	16 (21.05)	30 (39.47)	30 (39.47)	76
SYRIA	0 (0.00)	5 (83.33)	1 (16.67)	6
EGYPT	23 (11.39)	116 (57.43)	63 (31.19)	202
PALESTINE	7 (23.33)	15 (50.00)	8 (26.67)	30
SUDAN	39 (59.09)	11 (16.67)	16 (24.24)	66
IRAQ	3 (12.00)	16 (64.00)	6 (24.00)	25
TUNIS	2 (7.41)	10 (37.04)	15 (55.56)	27
PAKISTAN	63 (17.95)	165 (47.01)	123 (35.04)	351
NIGERIA	26 (29.21)	39 (43.82)	24 (26.97)	89
GHANA	7 (50.00)	4 (28.57)	3 (21.43)	14
SENEGAL	3 (13.64)	11 (50.00)	8 (36.36)	22
INDONESIA	20 (18.02)	64 (57.66)	27 (24.32)	111
TURKEY	95 (13.16)	348 (48.20)	279 (38.64)	722
TOTAL	312	877	618	1807

CHI-SQUARE = 152.0579



NATIONALITY VS. RESPONSIBLE PERSON

جدول ٨١/٤٠

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	7 (46.67)	8 (53.33)	15
JORDAN	29 (64.44)	16 (35.56)	45
LIBYA	42 (59.15)	29 (40.85)	71
SYRIA	2 (33.33)	4 (66.67)	6
EGYPT	107 (57.22)	80 (42.78)	187
PALESTINE	18 (64.29)	10 (35.71)	28
SUDAN	21 (22.58)	72 (77.42)	93
IRAQ	21 (84.00)	4 (16.00)	25
TUNIS	10 (50.00)	10 (50.00)	20
PAKISTAN	4 (28.57)	10 (71.43)	14
NIGERIA	35 (33.65)	69 (66.35)	104
GHANA	7 (38.89)	11 (61.11)	18
SENEGAL	12 (70.59)	5 (29.41)	17
INDONESIA	110 (59.14)	76 (40.86)	186
TURKEY	398 (54.67)	330 (45.33)	728
TOTAL	823	734	1557

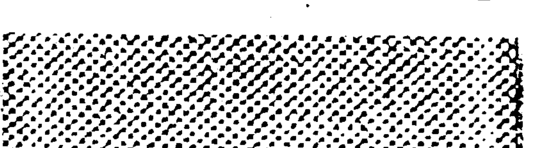
CHI-SQUARE = 77.77255

NATIONALITY VS. ESY TO LOCATE ACCOM. MAK.

ملحق 8

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	15 (78.95)	4 (21.05)	19
JORDAN	36 (78.26)	10 (21.74)	46
LIBYA	59 (77.63)	17 (22.37)	76
SYRIA	5 (71.43)	2 (28.57)	7
EGYPT	175 (79.91)	44 (20.09)	219
PALESTINE	18 (62.07)	11 (37.93)	29
SUDAN	44 (46.81)	50 (53.19)	94
IRAQ	26 (83.87)	5 (16.13)	31
TUNIS	20 (80.00)	5 (20.00)	25
PAKISTAN	261 (76.54)	80 (23.46)	341
NIGERIA	70 (64.81)	38 (35.19)	108
GHANA	13 (68.42)	6 (31.58)	19
SENEGAL	19 (59.38)	13 (40.63)	32
INDONESIA	141 (79.21)	37 (20.79)	178
TURKEY	594 (82.61)	125 (17.39)	719
TOTAL	1496	447	1943

CHI-SQUARE = 83.02819



NATIONALITY VS. ACCOMMODATION IN MUNA

جدول ٢٨١ع

NATIONALITY	HIGHLY APPROVE	APPROVE	DONT KNOW	DONT APPROVE	ABSOL. DONT APP	TOTAL
ALGERIA	0 (0.00)	5 (26.32)	0 (0.00)	10 (52.63)	4 (21.05)	19
JORDAN	4 (8.16)	19 (38.78)	2 (4.08)	13 (26.53)	11 (22.45)	49
LIBYA	11 (15.28)	38 (52.78)	4 (5.56)	19 (26.39)	0 (0.00)	72
SYRIA	0 (0.00)	1 (14.29)	0 (0.00)	2 (28.57)	4 (57.14)	7
EGYPT	60 (26.20)	125 (54.59)	8 (3.49)	34 (14.85)	2 (0.87)	229
PALESTINE	4 (11.11)	16 (44.44)	0 (0.00)	14 (38.89)	2 (5.56)	36
SUDAN	38 (26.95)	50 (35.46)	8 (5.67)	44 (31.21)	1 (0.71)	141
IRAQ	18 (58.06)	9 (29.03)	1 (3.23)	3 (9.68)	0 (0.00)	31
TUNIS	0 (0.00)	4 (14.81)	1 (3.70)	12 (44.44)	10 (37.04)	27
PAKISTAN	77 (22.13)	216 (62.07)	14 (4.02)	39 (11.21)	2 (0.57)	348
NIGERIA	15 (17.05)	37 (42.05)	11 (12.50)	24 (27.27)	1 (1.14)	88
GHANA	2 (10.53)	4 (21.05)	1 (5.26)	9 (47.37)	3 (15.79)	19
SENEGAL	10 (32.26)	14 (45.16)	4 (12.90)	3 (9.68)	0 (-0.00)	31
INDONESIA	13 (7.65)	89 (52.35)	38 (22.35)	29 (17.06)	1 (0.59)	170
TURKEY	91 (13.27)	452 (65.89)	53 (7.73)	87 (12.68)	3 (0.44)	686
TOTAL	343	1079	145	342	44	1953

CHI-SQUARE = 699.1938

NATIONALITY VS. WATER (MUNA)

جدول ٤:١٨٤

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	7 (36.84)	12 (63.16)	19
JORDAN	40 (81.63)	9 (18.37)	49
LIBYA	64 (83.12)	13 (16.88)	77
SYRIA	11 (91.67)	1 (8.33)	12
EGYPT	175 (69.17)	78 (30.83)	253
PALESTINE	31 (86.11)	5 (13.89)	36
SUDAN	97 (58.79)	68 (41.21)	165
IRAQ	86 (%100.00)	0 (0.00)	86
TUNIS	21 (72.41)	8 (27.59)	29
PAKISTAN	291 (81.28)	67 (18.72)	358
NIGERIA	72 (66.06)	37 (33.94)	109
GHANA	12 (63.16)	7 (36.84)	19
SENEGAL	13 (39.39)	20 (60.61)	33
INDONESIA	143 (81.25)	33 (18.75)	176
TURKEY	533 (73.42)	193 (26.58)	726
TOTAL	1596	551	2147

CHI-SQUARE = 117.257

NATIONALITY VS. ELECTRICITY (MUNA)

جدول ١٨٥/٤

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	16 (76.19)	5 (23.81)	21
JORDAN	45 (91.84)	4 (8.16)	49
LIBYA	72 (94.74)	4 (5.26)	76
SYRIA	11 (91.67)	1 (8.33)	12
EGYPT	210 (84.34)	39 (15.66)	249
PALESTINE	32 (88.89)	4 (11.11)	36
SUDAN	152 (92.12)	13 (7.88)	165
IRAQ	83 (98.81)	1 (1.19)	84
TUNIS	25 (86.21)	4 (13.79)	29
PAKISTAN	344 (95.82)	15 (4.18)	359
NIGERIA	96 (88.89)	12 (11.11)	108
GHANA	16 (84.21)	3 (15.79)	19
SENEGAL	23 (74.19)	8 (25.81)	31
INDONESIA	122 (70.11)	52 (29.89)	174
TURKEY	650 (90.03)	72 (9.97)	722
TOTAL	1897	237	2134

CHI-SQUARE = 109.893

NATIONALITY VS. SLEEPING PLACE (MUNA)

جدول ٨٨/٤.

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	7 (33.33)	14 (66.67)	21
JORDAN	12 (23.53)	39 (76.47)	51
LIBYA	36 (47.37)	40 (52.63)	76
SYRIA	7 (70.00)	3 (30.00)	10
EGYPT	103 (42.39)	140 (57.61)	243
PALESTINE	14 (41.18)	20 (58.82)	34
SUDAN	63 (38.65)	100 (61.35)	163
IRAQ	80 (95.24)	4 (4.76)	84
TUNIS	2 (8.00)	23 (92.00)	25
PAKISTAN	283 (80.63)	68 (19.37)	351
NIGERIA	57 (53.77)	49 (46.23)	106
GHANA	5 (26.32)	14 (73.68)	19
SENEGAL	4 (13.79)	25 (86.21)	29
INDONESIA	78 (44.07)	99 (55.93)	177
TURKEY	0 (% 1.701412E+38)	0 (% 1.701412E+38)	0
TOTAL	751	638	1389

CHI-SQUARE = 1.701412E+38

NATIONALITY VS. PLACE FOR LUGGAGE (MUNA)

جدول ٨٩/٤٠

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	4 (20.00)	16 (80.00)	20
JORDAN	10 (20.00)	40 (80.00)	50
LIBYA	23 (29.11)	56 (70.89)	79
SYRIA	6 (60.00)	4 (40.00)	10
EGYPT	65 (27.20)	174 (72.80)	239
PALESTINE	14 (41.18)	20 (58.82)	34
SUDAN	38 (23.31)	125 (76.69)	163
IRAQ	72 (87.80)	10 (12.20)	82
TUNIS	1 (4.00)	24 (96.00)	25
PAKISTAN	197 (56.29)	153 (43.71)	350
NIGERIA	20 (18.87)	86 (81.13)	106
GHANA	2 (11.11)	16 (88.89)	18
SENEGAL	5 (16.13)	26 (83.87)	31
INDONESIA	125 (73.10)	46 (26.90)	171
TURKEY	206 (29.14)	501 (70.86)	707
TOTAL	788	1297	2085

CHI-SQUARE = 331.4505

NATIONALITY VS. NEAR FROM JAMARAT

جدول ٩/٤

NATIONALITY	VERY NEAR	REL. NEAR	FAR	TOTAL
ALGERIA	2 (11.11)	12 (66.67)	4 (22.22)	18
JORDAN	1 (2.00)	13 (26.00)	36 (72.00)	50
LIBYA	21 (27.63)	47 (61.84)	8 (10.53)	76
SYRIA	2 (33.33)	1 (16.67)	3 (50.00)	6
EGYPT	61 (24.11)	142 (56.13)	50 (19.76)	253
PALESTINE	0 (0.00)	6 (17.14)	29 (82.86)	35
SUDAN	14 (8.75)	50 (31.25)	96 (60.00)	160
IRAQ	1 (1.75)	10 (17.54)	46 (80.70)	57
TUNIS	1 (3.57)	14 (50.00)	13 (46.43)	28
PAKISTAN	30 (8.13)	123 (33.33)	216 (58.54)	369
NIGERIA	8 (7.69)	33 (31.73)	63 (60.58)	104
GHANA	1 (5.56)	1 (5.56)	16 (88.89)	18
SENEGAL	4 (12.50)	8 (25.00)	20 (62.50)	32
INDONESIA	16 (8.89)	48 (26.67)	116 (64.44)	180
TURKEY	23 (9.83)	44 (18.80)	167 (71.37)	234
TOTAL	185	552	883	1620

CHI-SQUARE = 296.5871

NATIONALITY VS. EASY TO LOCATE ACCOM. (HOLY AREAS)

جدول ٩١/٤٠

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	14 (77.78)	4 (22.22)	18
JORDAN	30 (61.22)	19 (38.78)	49
LIBYA	63 (84.00)	12 (16.00)	75
SYRIA	4 (57.14)	3 (42.86)	7
EGYPT	213 (84.86)	38 (15.14)	251
PALESTINE	28 (77.78)	8 (22.22)	36
SUDAN	109 (66.87)	54 (33.13)	163
IRAQ	55 (85.94)	9 (14.06)	64
TUNIS	9 (33.33)	18 (66.67)	27
PAKISTAN	215 (61.25)	136 (38.75)	351
NIGERIA	42 (42.86)	56 (57.14)	98
GHANA	6 (37.50)	10 (62.50)	16
SENEGAL	15 (45.45)	18 (54.55)	33
INDONESIA	84 (48.55)	89 (51.45)	173
TURKEY	584 (82.02)	128 (17.98)	712
TOTAL	1471	602	2073

CHI-SQUARE = 217.829

NATIONALITY VS. SEAT FOR PILGRIM IN VEH.

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	8 (40.00)	12 (60.00)	20
JORDAN	25 (55.56)	20 (44.44)	45
LIBYA	73 (92.41)	6 (7.59)	79
SYRIA	5 (55.56)	4 (44.44)	9
EGYPT	141 (55.95)	111 (44.05)	252
PALESTINE	23 (71.88)	9 (28.13)	32
SUDAN	39 (24.84)	118 (75.16)	157
IRAQ	37 (88.10)	5 (11.90)	42
TUNIS	17 (60.71)	11 (39.29)	28
PAKISTAN	193 (55.46)	155 (44.54)	348
NIGERIA	20 (60.61)	13 (39.39)	33
GHANA	4 (50.00)	4 (50.00)	8
SENEGAL	20 (62.50)	12 (37.50)	32
INDONESIA	99 (60.37)	65 (39.63)	164
TURKEY	314 (46.87)	356 (53.13)	670
TOTAL	1018	901	1919

CHI-SQUARE = 144.1224

NATIONALITY VS. PLACE FOR LUGGAGE IN VEH.

جدول ١٩٢ :8

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	10 (55.56)	8 (44.44)	18
JORDAN	21 (47.73)	23 (52.27)	44
LIBYA	68 (87.18)	10 (12.82)	78
SYRIA	4 (44.44)	5 (55.56)	9
EGYPT	147 (59.51)	100 (40.49)	247
PALESTINE	25 (78.13)	7 (21.88)	32
SUDAN	58 (36.71)	100 (63.29)	158
IRAQ	35 (83.33)	7 (16.67)	42
TUNIS	18 (62.07)	11 (37.93)	29
PAKISTAN	202 (58.21)	145 (41.79)	347
NIGERIA	19 (57.58)	14 (42.42)	33
GHANA	2 (25.00)	6 (75.00)	8
SENEGAL	16 (50.00)	16 (50.00)	32
INDONESIA	111 (68.94)	50 (31.06)	161
TURKEY	241 (36.13)	426 (63.87)	667
TOTAL	977	928	1905

CHI-SQUARE = 179.5444

NATIONALITY VS. VEH. HAS A/C

جدول ٩٩ع٠ع

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	9 (52.94)	8 (47.06)	17
JORDAN	18 (41.86)	25 (58.14)	43
LIBYA	72 (94.74)	4 (5.26)	76
SYRIA	3 (33.33)	6 (66.67)	9
EGYPT	57 (23.17)	189 (76.83)	246
PALESTINE	9 (29.03)	22 (70.97)	31
SUDAN	23 (15.23)	128 (84.77)	151
IRAQ	30 (75.00)	10 (25.00)	40
TUNIS	16 (55.17)	13 (44.83)	29
PAKISTAN	68 (19.65)	278 (80.35)	346
NIGERIA	20 (57.14)	15 (42.86)	35
GHANA	1 (12.50)	7 (87.50)	8
SENEGAL	8 (25.81)	23 (74.19)	31
INDONESIA	67 (40.36)	99 (59.64)	166
TURKEY	141 (21.43)	517 (78.57)	658
TOTAL	542	1344	1886

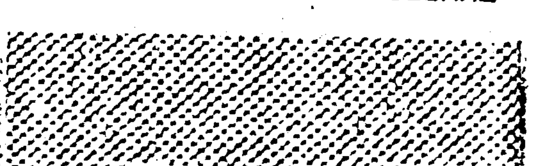
CHI-SQUARE = 296.1019

NATIONALITY VS, VEH. IN GOOD CONDITION

جدول ٩٠/٤

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	7 (43.75)	9 (56.25)	16
JORDAN	26 (59.09)	18 (40.91)	44
LIBYA	70 (90.91)	7 (9.09)	77
SYRIA	7 (77.78)	2 (22.22)	9
EGYPT	164 (67.77)	78 (32.23)	242
PALESTINE	20 (62.50)	12 (37.50)	32
SUDAN	105 (67.74)	50 (32.26)	155
IRAQ	37 (94.87)	2 (5.13)	39
TUNIS	15 (55.56)	12 (44.44)	27
PAKISTAN	171 (47.24)	191 (52.76)	362
NIGERIA	18 (52.94)	16 (47.06)	34
GHANA	3 (42.86)	4 (57.14)	7
SENEGAL	15 (53.57)	13 (46.43)	28
INDONESIA	121 (72.46)	46 (27.54)	167
TURKEY	370 (56.84)	281 (43.16)	651
TOTAL	1149	741	1890

CHI-SQUARE = 103.9771

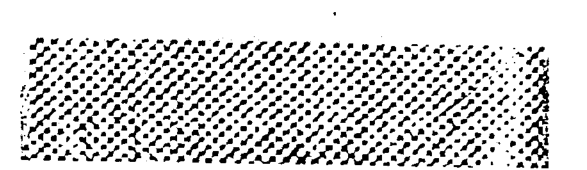


NATIONALITY VS. RESPOSIBLE PERSON IN VEH.

جدول ١٩٧ع

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	8 (40.00)	12 (60.00)	20
JORDAN	20 (46.51)	23 (53.49)	43
LIBYA	37 (48.05)	40 (51.95)	77
SYRIA	3 (37.50)	5 (62.50)	8
EGYPT	151 (61.38)	95 (38.62)	246
PALESTINE	21 (63.64)	12 (36.36)	33
SUDAN	100 (64.10)	56 (35.90)	156
IRAQ	37 (88.10)	5 (11.90)	42
TUNIS	11 (37.93)	18 (62.07)	29
PAKISTAN	180 (52.33)	164 (47.67)	344
NIGERIA	17 (56.67)	13 (43.33)	30
GHANA	4 (57.14)	3 (42.86)	7
SENEGAL	13 (46.43)	15 (53.57)	28
INDONESIA	98 (65.33)	52 (34.67)	150
TURKEY	343 (52.45)	311 (47.55)	654
TOTAL	1043	824	1867

CHI-SQUARE = 47.51011



NATIONALITY VS. VEH. STAY IN MUZDALIFA

جدول ٩٨/ع

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	4 (23.53)	13 (76.47)	17
JORDAN	24 (54.55)	20 (45.45)	44
LIBYA	34 (40.96)	49 (59.04)	83
SYRIA	8 (88.89)	1 (11.11)	9
EGYPT	109 (43.60)	141 (56.40)	250
PALESTINE	14 (42.42)	19 (57.58)	33
SUDAN	74 (46.84)	84 (53.16)	158
IRAQ	33 (76.74)	10 (23.26)	43
TUNIS	8 (32.00)	17 (68.00)	25
PAKISTAN	241 (67.32)	117 (32.68)	358
NIGERIA	14 (48.28)	15 (51.72)	29
GHANA	2 (33.33)	4 (66.67)	6
SENEGAL	6 (46.15)	7 (53.85)	13
INDONESIA	77 (49.04)	80 (50.96)	157
TURKEY	361 (56.67)	276 (43.33)	637
TOTAL	1009	853	1862

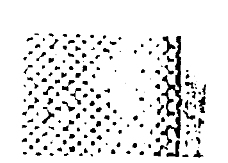
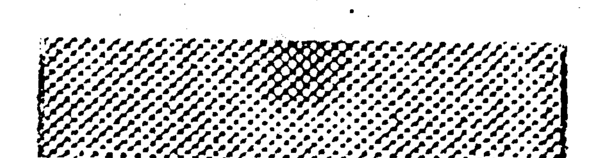
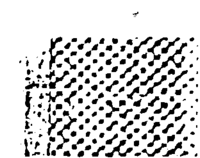
CHI-SQUARE = 76.90983

NATIONALITY VS. LONG WAIT FOR VEH.

جدول ١٩٩ : ٤

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	10 (58.82)	7 (41.18)	17
JORDAN	15 (41.67)	21 (58.33)	36
LIBYA	36 (44.44)	45 (55.56)	81
SYRIA	8 (72.73)	3 (27.27)	11
EGYPT	116 (47.15)	130 (52.85)	246
PALESTINE	8 (24.24)	25 (75.76)	33
SUDAN	107 (67.30)	52 (32.70)	159
IRAQ	14 (41.18)	20 (58.82)	34
TUNIS	21 (80.77)	5 (19.23)	26
PAKISTAN	225 (61.64)	140 (38.36)	365
NIGERIA	22 (75.86)	7 (24.14)	29
GHANA	3 (42.86)	4 (57.14)	7
SENEGAL	13 (52.00)	12 (48.00)	25
INDONESIA	102 (60.71)	66 (39.29)	168
TURKEY	252 (40.71)	367 (59.29)	619
TOTAL	952	904	1856

CHI-SQUARE = 99.92744

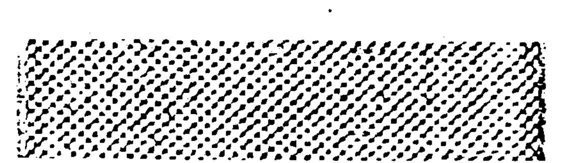




NATIONALITY VS. QUICK RESPONSE

جدول ٢.١/ع

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	6 (28.57)	15 (71.43)	21
JORDAN	29 (63.04)	17 (36.96)	46
LIBYA	48 (62.34)	29 (37.66)	77
SYRIA	6 (75.00)	2 (25.00)	8
EGYPT	132 (53.88)	113 (46.12)	245
PALESTINE	24 (66.67)	12 (33.33)	36
SUDAN	64 (39.02)	100 (60.98)	164
IRAQ	77 (97.47)	2 (2.53)	79
TUNIS	6 (23.08)	20 (76.92)	26
PAKISTAN	170 (46.83)	193 (53.17)	363
NIGERIA	16 (51.61)	15 (48.39)	31
GHANA	1 (12.50)	7 (87.50)	8
SENEGAL	14 (58.33)	10 (41.67)	24
INDONESIA	83 (52.53)	75 (47.47)	158
TURKEY	506 (72.60)	191 (27.40)	697
TOTAL	1182	801	1983

CHI-SQUARE = 188.988



NATIONALITY VS. HELP AND ADVICE

جدول ٤٠١/٩

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	7 (35.00)	13 (65.00)	20
JORDAN	26 (56.52)	20 (43.48)	46
LIBYA	49 (65.33)	26 (34.67)	75
SYRIA	10 (90.91)	1 (9.09)	11
EGYPT	153 (61.94)	94 (38.06)	247
PALESTINE	25 (69.44)	11 (30.56)	36
SUDAN	73 (44.79)	90 (55.21)	163
IRAQ	78 (97.50)	2 (2.50)	80
TUNIS	9 (33.33)	18 (66.67)	27
PAKISTAN	179 (49.72)	181 (50.28)	360
NIGERIA	15 (46.88)	17 (53.13)	32
GHANA	3 (37.50)	5 (62.50)	8
SENEGAL	18 (75.00)	6 (25.00)	24
INDONESIA	94 (60.26)	62 (39.74)	156
TURKEY	541 (78.29)	150 (21.71)	691
TOTAL	1280	696	1976

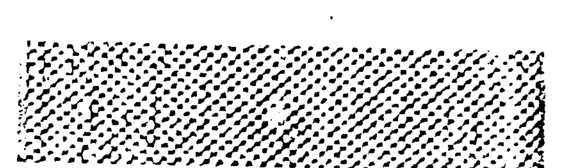
CHI-SQUARE = 192.1402

NATIONALITY VS. PROBLEM UNDERSTANDING

جدول ٥٠١/ع

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	6 (31.58)	13 (68.42)	19
JORDAN	24 (52.17)	22 (47.83)	46
LIBYA	39 (50.65)	38 (49.35)	77
SYRIA	6 (75.00)	2 (25.00)	8
EGYPT	121 (51.71)	113 (48.29)	234
PALESTINE	22 (61.11)	14 (38.89)	36
SUDAN	68 (41.21)	97 (58.79)	165
IRAQ	77 (95.06)	4 (4.94)	81
TUNIS	7 (26.92)	19 (73.08)	26
PAKISTAN	178 (50.14)	177 (49.86)	355
NIGERIA	16 (53.33)	14 (46.67)	30
GHANA	2 (25.00)	6 (75.00)	8
SENEGAL	17 (60.71)	11 (39.29)	28
INDONESIA	95 (60.13)	63 (39.87)	158
TURKEY	541 (77.84)	154 (22.16)	695
TOTAL	1219	747	1966

CHI-SQUARE = 207.1766

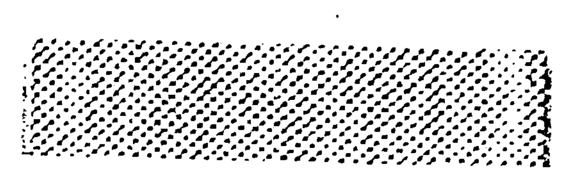


NATIONALITY VS. SOLVING PROBLEM

جدول ٨/١٠٦/٤

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	3 (21.43)	11 (78.57)	14
JORDAN	17 (42.50)	23 (57.50)	40
LIBYA	34 (46.58)	39 (53.42)	73
SYRIA	7 (77.78)	2 (22.22)	9
EGYPT	105 (45.65)	125 (54.35)	230
PALESTINE	21 (63.64)	12 (36.36)	33
SUDAN	56 (35.90)	100 (64.10)	156
IRAQ	78 (97.50)	2 (2.50)	80
TUNIS	4 (20.00)	16 (80.00)	20
PAKISTAN	147 (42.12)	202 (57.88)	349
NIGERIA	16 (53.33)	14 (46.67)	30
GHANA	2 (28.57)	5 (71.43)	7
SENEGAL	18 (66.67)	9 (33.33)	27
INDONESIA	92 (59.35)	63 (40.65)	155
TURKEY	481 (70.94)	197 (29.06)	678
TOTAL	1081	820	1901

CHI-SQUARE = 210.1977



NATIONALITY VS. PRESENCE

جدول ٤.١١.٧

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	7 (38.89)	11 (61.11)	18
JORDAN	26 (60.47)	17 (39.53)	43
LIBYA	41 (53.25)	36 (46.75)	77
SYRIA	8 (80.00)	2 (20.00)	10
EGYPT	130 (54.62)	108 (45.38)	238
PALESTINE	26 (76.47)	8 (23.53)	34
SUDAN	95 (59.01)	66 (40.99)	161
IRAQ	79 (97.53)	2 (2.47)	81
TUNIS	6 (25.00)	18 (75.00)	24
PAKISTAN	143 (43.33)	187 (56.67)	330
NIGERIA	1 (33.33)	2 (66.67)	3
GHANA	0 (% 1.701412E+38)	0 (% 1.701412E+38)	0
SENEGAL	17 (62.96)	10 (37.04)	27
INDONESIA	60 (40.00)	90 (60.00)	150
TURKEY	499 (71.90)	195 (28.10)	694
TOTAL	1138	752	1890

CHI-SQUARE = 1.701412E+38

NATIONALITY VS. GUIDANCE FOR SAFETY

جدول ٨.١١.ع

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	5 (25.00)	15 (75.00)	20
JORDAN	19 (43.18)	25 (56.82)	44
LIBYA	44 (57.89)	32 (42.11)	76
SYRIA	7 (70.00)	3 (30.00)	10
EGYPT	130 (53.50)	113 (46.50)	243
PALESTINE	25 (73.53)	9 (26.47)	34
SUDAN	96 (60.00)	64 (40.00)	160
IRAQ	80 (97.56)	2 (2.44)	82
TUNIS	11 (44.00)	14 (56.00)	25
PAKISTAN	149 (44.35)	187 (55.65)	336
NIGERIA	10 (29.41)	24 (70.59)	34
GHANA	4 (50.00)	4 (50.00)	8
SENEGAL	17 (56.67)	13 (43.33)	30
INDONESIA	69 (46.31)	80 (53.69)	149
TURKEY	532 (75.89)	169 (24.11)	701
TOTAL	1198	754	1952

CHI-SQUARE = 208.1445

NATIONALITY VS. RELIGIOUS GUIDANCE

جدول ٩٥.١١.٤

NATIONALITY	YES	NO	TOTAL
ALGERIA	6 (28.57)	15 (71.43)	21
JORDAN	12 (25.00)	36 (75.00)	48
LIBYA	20 (28.17)	51 (71.83)	71
SYRIA	9 (81.82)	2 (18.18)	11
EGYPT	79 (33.33)	158 (66.67)	237
PALESTINE	19 (55.88)	15 (44.12)	34
SUDAN	23 (14.65)	134 (85.35)	157
IRAQ	71 (86.59)	11 (13.41)	82
TUNIS	3 (12.50)	21 (87.50)	24
PAKISTAN	119 (35.21)	219 (64.79)	338
NIGERIA	15 (44.12)	19 (55.88)	34
GHANA	3 (37.50)	5 (62.50)	8
SENEGAL	20 (71.43)	8 (28.57)	28
INDONESIA	14 (87.50)	2 (12.50)	16
TURKEY	570 (81.20)	132 (18.80)	702
TOTAL	983	828	1811

CHI-SQUARE = 504.945

(ملحـــــــــــــــق د .)

الجداول من ١١٠ - ١٦٥

PERFORM HAJJ BEFOR VS. RECEPTION IN JEDDAH

جدول ١١٠/٦

HAJJ BEFORE	VERY SUITABLE	SUTABLE	DONT KNOW	UNSUIT.	ABSOL. UNSUIT.	TOTAL
YES	179 (30.13)	215 (36.20)	47 (7.91)	68 (11.45)	85 (14.31)	594
NO	385 (24.66)	697 (44.65)	166 (10.63)	182 (11.66)	131 (8.39)	1561
TOTAL	564	912	213	250	216	2155

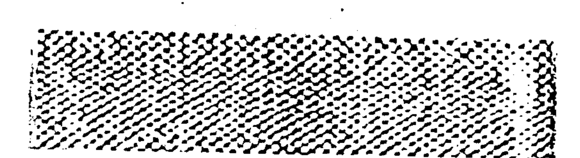
CHI-SQUARE = 30.4643

PERFORM HAJJ BEFORVS. TRANS. TO MAKKAH/MADINAH

جدول ١١١ /٤

HAJJ BEFORE	VERY SUITABLE	SUTABLE	DONT KNOW	UNSUIT.	ABSOL. UNSUIT.	TOTAL
YES	173 (29.88)	222 (38.34)	35 (6.04)	87 (15.03)	62 (10.71)	579
NO	342 (20.60)	765 (46.08)	188 (11.33)	207 (12.47)	158 (9.52)	1660
TOTAL	515	987	223	294	220	2239

CHI-SQUARE = 36.6702



PERFORM HAJJ BEFORVS. RECEPTION IN MAKKAH

جدول ٢/١١٢

HAJJ BEFORE	VERY SUITABLE	SUTABLE	DONT KNOW	UNSUIT.	ABSOL. UNSUIT.	TOTAL
YES	156 (27.23)	213 (37.17)	41 (7.16)	92 (16.06)	71 (12.39)	573
NO	316 (19.45)	691 (42.52)	233 (14.34)	201 (12.37)	184 (11.32)	1625
TOTAL	472	904	274	293	255	2198

CHI-SQUARE = 37.1556

PERFORM HAJJ BEFORVS. ACCOMMODATION IN MAKKAH

جدول ١١٢/ع

HAJJ BEFORE	HIGHLY APPROVE	APPROVE	DONT KNOW	DONT APPROVE	ABSOL. DONT APP	TOTAL
YES	125 (22.56)	204 (36.82)	29 (5.23)	100 (18.05)	96 (17.33)	554
NO	273 (16.44)	841 (50.63)	92 (5.54)	278 (16.74)	177 (10.66)	1661
TOTAL	398	1045	121	378	273	2215

CHI-SQUARE = 40.96831

PERFORM HAJJ BEFORVS. WATER (MAK)

جدول ١١٤/٦

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	389 (70.60)	162 (29.40)	551
NO	1130 (67.22)	551 (32.78)	1681
TOTAL	1519	713	2232

CHI-SQUARE = 2.176875

PERFORM HAJJ BEFORVS. ELECTRICITY (MAK)

جدول ١١٥/٥

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	485 (88.67)	62 (11.33)	547
NO	1530 (90.80)	155 (9.20)	1685
TOTAL	2015	217	2232

CHI-SQUARE = 2.146066

PERFORM HAJJ BEFORVS. FANS AND A/C (MAK)

جدول ١١٦/5

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	406 (75.05)	135 (24.95)	541
NO	1466 (87.47)	210 (12.53)	1676
TOTAL	1872	345	2217

CHI-SQUARE = 48.04318

PERFORM HAJJ BEFOR VS. BATHROOMS (MAK)

جدول ١١٧/٤

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	395 (73.28)	144 (26.72)	539
NO	1285 (76.62)	392 (23.38)	1677
TOTAL	1680	536	2216

CHI-SQUARE = 2.483065

PERFORM HAJJ BEFORVS. KITCHEN (MAK)

جدول ١١٨/ك

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	304 (57.14)	228 (42.86)	532
NO	708 (48.79)	743 (51.21)	1451
TOTAL	1012	971	1983

CHI-SQUARE = 10.85832

PERFORM HAJJ BEFOR VS. SLEEPING PLACE (MAK)

جدول ١١٩/أ

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	295 (56.19)	230 (43.81)	525
NO	807 (49.48)	824 (50.52)	1631
TOTAL	1102	1054	2156

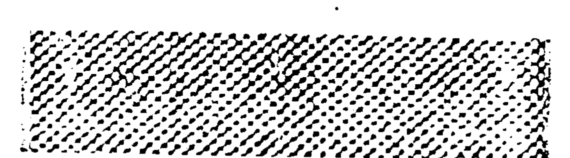
CHI-SQUARE = 7.159715

PERFORM HAJJ BEFORVS. PLACE FOR LUGGAGE (MAK)

جدول ١٢٠/٥

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	237 (44.47)	296 (55.53)	533
NO	716 (43.69)	923 (56.31)	1639
TOTAL	953	1219	2172

CHI-SQUARE = 9.940072E-02

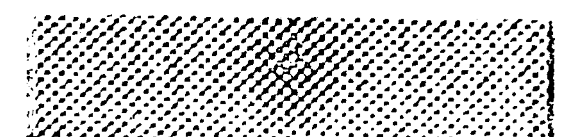


PERFORM HAJJ BEFORVS. DISTANCE FROM HARAM

جدول ١٢٢/٤

HAJJ BEFORE	VERY NEAR	REL. NEAR	FAR	TOTAL
YES	115 (23.57)	230 (47.13)	143 (29.30)	488
NO	277 (17.47)	774 (48.80)	535 (33.73)	1586
TOTAL	392	1004	678	2074

CHI-SQUARE = 9.802248

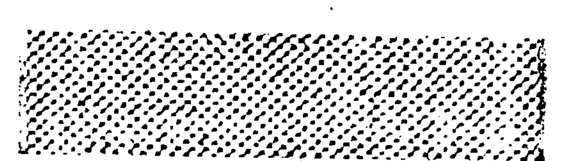


FERFORM HAJJ BEFOR VS. FLOOR NUMBER

جدول ١٢٣/٤

HAJJ BEFORE	GROUND	INTERMED.	HIGH	TOTAL
YES	93 (21.14)	213 (48.41)	134 (30.45)	440
NO	250 (16.71)	725 (48.46)	521 (34.83)	1496
TOTAL	343	938	655	1936

CHI-SQUARE = 5.678673



PERFORM HAJJ BEFORVS. LIFT OR STAIRS

جدول ١٢٤/ع

HAJJ BEFORE	LIFTS	NO LIFTS	STAIRS TIRING	STAIRS COMFORT	TOTAL
YES	122 (28.64)	118 (27.70)	68 (15.96)	118 (27.70)	426
NO	325 (22.00)	428 (28.98)	246 (16.66)	478 (32.36)	1477
TOTAL	447	546	314	596	1903

CHI-SQUARE = 8.77602

PERFORM HAJJ BEFOR VS. RESPONSIBLE PERSON

جدول ١٢٥/٦ .

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	236 (58.85)	165 (41.15)	401
NO	613 (50.45)	602 (49.55)	1215
TOTAL	849	767	1616

CHI-SQUARE = 8.531734

PERFORM HAJJ BEFOR VS. EFFICIENCY OF PERSON

جدول ٢٦/٤

HAJJ BEFORE	HIGHLY EFCTV.	EFCTV.	DONT KNOW	INEFF.	ABSOL. INEFF.	TOTAL
YES	119 (25.59)	147 (31.61)	52 (11.18)	32 (6.88)	115 (24.73)	465
NO	255 (19.77)	492 (38.14)	243 (18.84)	155 (12.02)	145 (11.24)	1290
TOTAL	374	639	295	187	260	1755

CHI-SQUARE = 71.79708

PERFORM HAJJ BEFOR VS. ACCOMMODATION IN MUNA

صلا ٨١٢/٥

HAJJ BEFORE	HIGHLY APPROVE	APPROVE	DONT KNOW	DONT APPROVE	ABSOL. DONT APP	TOTAL
YES	125 (22.73)	257 (46.73)	29 (5.27)	95 (17.27)	44 (8.00)	550
NO	260 (15.63)	876 (52.64)	113 (6.79)	277 (16.65)	138 (8.29)	1664
TOTAL	385	1133	142	372	182	2214

CHI-SQUARE = 16.44398

PERFORM HAJJ BEFORVS. ESY TO LOCATE ACCOM. MAK.

جدول ١٢٧/٤

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	370 (75.98)	117 (24.02)	487
NO	1231 (77.47)	358 (22.53)	1589
TOTAL	1601	475	2076

CHI-SQUARE = .4719889

PERFORM HAJJ BEFOR VS. WATER (MUNA)

جدول ١٢٩/٥

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	473 (77.29)	139 (22.71)	612
NO	1236 (73.44)	447 (26.56)	1683
TOTAL	1709	586	2295

CHI-SQUARE = 3.493731

PERFORM HAJJ BEFOR VS. ELECTRICITY (MUNA)

جدول ١٢٠/ك

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	546 (90.10)	60 (9.90)	606
NO	1481 (88.63)	190 (11.37)	1671
TOTAL	2027	250	2277

CHI-SQUARE = .9824846

PERFORM HAJJ BEFOR VS. BATHROOMS (MUNA)

جدول ١٣١/ع

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	457 (74.55)	156 (25.45)	613
NO	1295 (77.27)	381 (22.73)	1676
TOTAL	1752	537	2289

CHI-SQUARE = 1.84376

PERFORM HAJJ BEFOR VS. KITCHEN (MUNA)

جدول ١٢٢/ى

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	339 (60.11)	225 (39.89)	564
NO	683 (44.35)	857 (55.65)	1540
TOTAL	1022	1082	2104

CHI-SQUARE = 41.02463

PERFORM HAJJ BEFORVS. SLEEPING PLACE (MUNA)

جدول ١٣٢ /5

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	298 (58.43)	212 (41.57)	510
NO	558 (53.55)	484 (46.45)	1042
TOTAL	856	696	1552

CHI-SQUARE = 3.297435

PERFORM HAJJ BEFOR VS. PLACE FOR LUGGAGE (MUNA)

جدول ١٢٤/٥

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	258 (44.10)	327 (55.90)	585
NO	606 (94.84)	33 (5.16)	639
TOTAL	864	360	1224

CHI-SQUARE = 378.6212

PERFORM HAJJ BEFOR VS.FIRE EXTINGUISHER (MUNA)

جدول ١٢٥/٤

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	459 (79.00)	122 (21.00)	581
NO	1085 (66.98)	535 (33.02)	1620
TOTAL	1544	657	2201

CHI-SQUARE = 29.5373

PERFORM HAJJ BEFOR VS. GUARDS (MUNA)

جدول ١٢٦/٤

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	374 (68.37)	173 (31.63)	547
NO	825 (55.04)	674 (44.96)	1499
TOTAL	1199	847	2046

CHI-SQUARE = 29.38052

PERFORM HAJJ BEFOR VS. NEAR FROM JAMARAT

جدول ١٢٨/٤

HAJJ BEFORE	VERY NEAR	REL. NEAR	FAR	TOTAL
YES	77 (14.81)	172 (33.08)	271 (52.12)	520
NO	138 (11.10)	420 (33.79)	685 (55.11)	1243
TOTAL	215	592	956	1763

CHI-SQUARE = 4.789096

PERFORM HAJJ BEFOR VS. EASY TO LOCATE ACCOM. (HOLY AREAS)

5/١٢٩

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	415 (72.17)	160 (27.83)	575
NO	1150 (70.25)	487 (29.75)	1637
TOTAL	1565	647	2212

CHI-SQUARE = .7607603

PERFORM HAJJ BEFORVS. SEAT FOR PILGRIM IN VEH.

جدول ١٤٠/5

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	305 (57.12)	229 (42.88)	534
NO	817 (53.68)	705 (46.32)	1522
TOTAL	1122	934	2056

CHI-SQUARE = 1.883352

PERFORM HAJJ BEFORVS. PLACE FOR LUGGAGE IN VEH.

جدول ١٤١/ى

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	298 (56.33)	231 (43.67)	529
NO	729 (49.90)	732 (50.10)	1461
TOTAL	1027	963	1990

CHI-SQUARE = 6.440354

PERFORM HAJJ BEFORVS. VEH. HAS A/C

جدول ٢/١٤٢

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	178 (34.23)	342 (65.77)	520
NO	436 (87.20)	64 (12.80)	500
TOTAL	614	406	1020

CHI-SQUARE = 298.4877

PERFORM HAJJ BEFORVS. VENTILATION IN VEH.

جدول ٢١٤٢

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	288 (65.16)	154 (34.84)	442
NO	621 (66.28)	316 (33.72)	937
TOTAL	909	470	1379

CHI-SQUARE = .166784

PERFORM HAJJ BEFORVS, VEH. IN GOOD CONDITION

جدول ٤٤\١١ د

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	343 (64.96)	185 (35.04)	528
NO	899 (59.89)	602 (40.11)	1501
TOTAL	1242	787	2029

CHI-SQUARE = 4.226649

PERFORM HAJJ BEFOR VS. RESPOSIBLE PERSON IN VEH.

جدول ٥/١٤٦

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	329 (62.31)	199 (37.69)	528
NO	817 (55.13)	665 (44.87)	1482
TOTAL	1146	864	2010

CHI-SQUARE = 8.194433

PERFORM HAJJ BEFORVS. VEH. STAY IN MUZDALIFA

جدول ١٤٧/د

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	273 (52.50)	247 (47.50)	520
NO	823 (55.68)	655 (44.32)	1478
TOTAL	1096	902	1998

CHI-SQUARE = 1.574078

PERFORM HAJJ BEFORVS. LONG WAIT FOR VEH.

جدول ١٤٨ / ٥

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	271 (52.42)	246 (47.58)	517
NO	757 (51.43)	715 (48.57)	1472
TOTAL	1028	961	1989

CHI-SQUARE = .1505249

PERFORM HAJJ BEFORVS. LONG WAIT BEFORE MOVING

جدول ١٢٩ /5

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	276 (52.67)	248 (47.33)	524
NO	733 (49.49)	748 (50.51)	1481
TOTAL	1009	996	2005

CHI-SQUARE = 1.563684

PERFORM HAJJ BEFOR VS. VEH. ROOF USED

جدول ١٥٠/ك

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	224 (43.58)	290 (56.42)	514
NO	535 (36.49)	931 (63.51)	1466
TOTAL	759	1221	1980

CHI-SQUARE = 8.083433

PERFORM HAJJ BEFORVS. QUICK RESPONSE

جدول ١٥١/٥

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	345 (61.28)	218 (38.72)	563
NO	923 (59.40)	631 (40.60)	1554
TOTAL	1268	849	2117

CHI-SQUARE = .6105224

PERFORM HAJJ BEFORVS. HELP AND ADVICE

جدول ١٥٠/٤

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	369 (66.25)	188 (33.75)	557
NO	1001 (64.13)	560 (35.87)	1561
TOTAL	1370	748	2118

CHI-SQUARE = .8093426

PERFORM HAJJ BEFOR VS. SOLVING PROBLEM

جدول ١٥٤ | 5

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	306 (57.52)	226 (42.48)	532
NO	848 (56.76)	646 (43.24)	1494
TOTAL	1154	872	2026

CHI-SQUARE = 9.204555E-02

PERFORM HAJJ BEFORVS. PROBLEM UNDERSTANDING

جدول ١٥٢/s

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	341 (61.78)	211 (38.22)	552
NO	962 (62.18)	585 (37.82)	1547
TOTAL	1303	796	2099

CHI-SQUARE = 2.898093E-02

PERFORM HAJJ BEFORVS. PRESENCE

جدول 5/1005

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	348 (65.54)	183 (34.46)	531
NO	857 (58.30)	613 (41.70)	1470
TOTAL	1205	796	2001

CHI-SQUARE = 8.529522

PERFORM HAJJ BEFORVS. RELIGIOUS GUIDANCE

جدول ١٥٧ / s

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	256 (49.71)	259 (50.29)	515
NO	801 (55.90)	632 (44.10)	1433
TOTAL	1057	891	1948

CHI-SQUARE = 5.845043

PERFORM HAJJ BEFOR VS. IMPROVING RES. CONDITIONS

جدول ١٥٨/5

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	449 (89.44)	53 (10.56)	502
NO	1294 (88.03)	176 (11.97)	1470
TOTAL	1743	229	1972

CHI-SQUARE = .7299964

PERFORM HAJJ BEFOR VS. INF. OFFICER

جدول ٥١٠٩/5

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	408 (85.89)	67 (14.11)	475
NO	1373 (87.12)	203 (12.88)	1576
TOTAL	1781	270	2051

CHI-SQUARE = .4787869

PERFORM HAJJ BEFORVS. IMPROVING TRANSPORT

جدول ١٦٠ | 5

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	409 (88.72)	52 (11.28)	461
NO	824 (84.86)	147 (15.14)	971
TOTAL	1233	199	1432

CHI-SQUARE = 3.890835

PERFORM HAJJ BEFOR VS. IMPROVING REC. JEDDAH

جدول ١٦١١ د

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	407 (83.74)	79 (16.26)	486
NO	1186 (87.21)	174 (12.79)	1360
TOTAL	1593	253	1846

CHI-SQUARE = 3.626439

PERFORM HAJJ BEFOR VS. COORDINATION

جدول ١٦٤/5

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	494 (90.48)	52 (9.52)	546
NO	1406 (90.13)	154 (9.87)	1560
TOTAL	1900	206	2106

CHI-SQUARE = 5.549777E-02

PERFORM HAJJ BEFOR VS. IMPROVING HOLY AREAS

جدول ٦٢/١/د

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	415 (87.92)	57 (12.08)	472
NO	1047 (87.54)	149 (12.46)	1196
TOTAL	1462	206	1668

CHI-SQUARE = 4.560447E-02

PERFORM HAJJ BEFORVS. IMPROVING REC. MAKKAH

جدول ١٦٢/5

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	394 (82.77)	82 (17.23)	476
NO	862 (83.04)	176 (16.96)	1038
TOTAL	1256	258	1514

CHI-SQUARE = 1.697931E-02

	نعم	لا
ح - انتظار السيارة بمزدلفة يتفق مع النسك	☐	☐
ط - الانتظار طويلاً قبل وصول السيارة	☐	☐
ي - الانتظار طويلاً داخل السيارة قبل التحرك	☐	☐
ك - تم استخدام سطح السيارة للحجاج	☐	☐

رابعاً :

الخدمات العامة من المكتب :

١- يتميز المكتب الذي اتبعه بتقديم الخدمات التالية

	نعم	لا
أ - سرعة استجابة مسئول المكتب لطلبات الحجاج	☐	☐
ب - تقديم المساعدة والمشورة عند الحاجة	☐	☐
جـ - ادراك أفراد المكتب لمعاناة مشاكل الحجاج	☐	☐
د - قدرة المكتب على تقديم الحلول الفورية للمشاكل الطارئة للحجاج	☐	☐
هـ - التواجد الدائم لمسئولي المكتب للحجاج بشكل فعال عند الحاجة	☐	☐
و - قيام أفراد المكتب بتوجيه الحجاج للإرشادات الأمن للحفاظ على النفس والممتلكات	☐	☐
ز - وجود الإرشاد الديني من المكتب للحجاج بشكل فعال عند الحاجة	☐	☐

خامساً: بعض المقترحات من قبل الحجاج لتحسين الخدمة ..

	نعم	لا
١- أرى تحسين ظروف السكن.	☐	☐
٢- أرى ضرورة توفر الشخص القادر على استفسارات الحجاج في المناسك.	☐	☐
٣- أرى ضرورة تحسين وسائل النقل للحجاج من وإلى المشاعر.	☐	☐
٤- أرى تنظيم وتحسين طريقة استقبال الحجاج في جدة.	☐	☐
٥- أرى تنظيم وتحسين طريقة استقبال الحجاج في مكة.	☐	☐
٦- أرى تنظيم وتحسين طريقة استقبال الحجاج في المشاعر.	☐	☐
٧- أرى ضرورة التنسيق المستمر بين المكتب والبعثات بهدف حل مشكلات الحجاج.	☐	☐
٨- أرى استمرار المتابعة من قبل المكتب للحجاج من وقت وصولهم إلى ترحيلهم	☐	☐

إذا كان هناك مقترحات أخرى.

٢- أرى أن المكتب وفق في توفير كافة التجهيزات الضرورية الخاصة بالسكن في المشاعر :

	نعم	لا
أ- وجود الماء " العذب الصحي "	☐	☐
ب- وجود الكهرباء والإنارة	☐	☐
ج- وجود حمام صحي	☐	☐
د- وجود مكان لإعداد الطعام	☐	☐
هـ- وجود فراش نظيف	☐	☐
و- وجود مكان لحفظ الأمتعة	☐	☐
ز- وجود مستلزمات إطفاء الحريق	☐	☐
ح- وجود حراس من المكتب	☐	☐

٣- أرى أن موقع السكن الذي تم تخصيصه لي قريب من مكان الجمرات .

أ- قريب جداً ☐ ب- قريب إلى حد بعيد ☐ ج- بعيد ☐

٤- أرى أن الموقع المخصص لإقامتي في المشاعر واضح المعالم وسهل الوصول إليه .

نعم ☐ لا ☐

المواصلات في المشاعر :

١- أرى أن وسائل المواصلات التي وفرها المكتب للانتقال من وإلى المشاعر تميزت بما يلي :

	نعم	لا
أ- وجود مقعد لكل حاج	☐	☐
ب- وجود أماكن للأمتعة	☐	☐
ج- وجود تكييف بالوسيلة	☐	☐
د- وجود منافذ تهوية بالوسيلة	☐	☐
هـ- الوسيلة بحالة جيدة	☐	☐
و- إلمام السائق بالطريق	☐	☐
ز- وجود مسئول من قبل المكتب	☐	☐

٣- أرى أن المكتب وفق في توفير كافة التجهيزات الضرورية بالسكن في مكة مثل :

	نعم	لا
الماء العذب الصحي	☐	☐
الكهرباء والإنارة	☐	☐
المكيفات والمراوح	☐	☐
وجود حمام صحي	☐	☐
وجود مكان لإعداد الطعام	☐	☐
وجود فراش نظيف	☐	☐
وجود مكان لحفظ الأمتعة الشخصية	☐	☐

٤- أرى أن موقع السكن الذي تم تخصيصه من قبل المكتب يتميز بما يلي .

أ- قربه من الحرم : ١- قريب جداً ☐ ٢- قريب إلى حد ما ☐ ٣- بعيد ☐

ب- الدور الذي اسكن فيه: ١- أرضي ☐ ٢- متوسط ☐ ٣- عال ☐

: ١- توجد مصاعد ☐ ٢- لا يوجد مصاعد ☐ ٣- الدرج متعب ☐

٤- الدرج سهل ☐

د- فعالية المسئول تجاه المشاكل بالسكن : نعم ☐ لا ☐

اذا كانت الاجابه نعم يرجى الاستمرار .

هـ- فعالية المسئول تجاه المشاكل الطارئة في السكن :

١- فعال جداً ☐ ٢- فعال ☐ ٣- لا أدري ☐

٤- غير فعال ☐ ٥- غير فعال على الإطلاق ☐

٥- أرى أن السكن المخصص لي في مكة واضح المعالم « وجود لافتات خاصه بالمكتب »

نعم ☐ لا ☐

اسكان منى :

١- أرى أن المكتب وفر لي مكاناً ملائماً كما توقعته :

أ- أوافق بشده ☐ ب- أوافق ☐ جـ- لا أدري ☐ د- لا أوافق ☐

هـ- لا أوافق على الإطلاق ☐

اذا كانت الإجابة د أو هـ فضلاً وضح الأسباب

____

____

____

استبيان الحجاج

اسم المؤسسة : ـــــــــــــــــــــــــــــــ
المكان : ـــــــــــــــــــــــــــــــ
اليوم : ـــــ التاريخ ـ/ـ/١٤٠٦هـ الساعة ـــــــ

أولاً :

١- اسم الحاج : "إذا رغبت" ـــــــــــــــــــــــ

٢- النوع : ذكر ☐ أنثى ☐

٣- الجنسية : ـــــــــــــــــــــــ

٤- هل سبق لك أداء الفريضة : نعم ☐ لا ☐

٥- إذا كانت الإجابة : "نعم" متى :

٦- طريقة القدوم

أ- فردي ☐ ب- جماعي ☐ جـ- ضمن شركة سياحية ☐ د- ضمن مؤسسة دينية ☐

ثانياً :

١- أرى أن الاستقبال من قبل المكتب عند القدوم لجدة كان :

أ- مناسب جداً ☐ ب- مناسباً ☐ جـ- لا أدري ☐ د- غير مناسب ☐ هـ- غير مناسب على الإطلاق ☐

٢- الرعاية التي قدمت لي من قبل المكتب في توفير وسيلة نقل مناسبة لمكة أو المدينة كانت :

أ- مناسبة جداً ☐ ب- مناسبة ☐ جـ- لا أدري ☐ د- غير مناسبة ☐ هـ- غير مناسبة على الإطلاق ☐

٣- أرى أن الاستقبال من قبل المكتب عند وصولي مكة كان .

أ- مناسب جداً ☐ ب- مناسب ☐ جـ- لا أدري ☐ د- غير مناسب ☐ هـ- غير مناسب على الإطلاق ☐

ثالثاً :

١- أرى أن المكتب قد وفر لي سكناً مناسباً كما توقعته .

أ- أوافق بشدة ☐ ب- أوافق ☐ جـ- لا أدري ☐ د- لا أوافق ☐ هـ- لا أوافق على الإطلاق ☐

٢- إذا كانت الإجابة د أو هـ فضلاً وضح رأيك

ـــ

ـــ

ـــ

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي / جامعة أم القرى
مركز أبحاث الحج

رقم ٩٠٨٥

UMM AL-QURA UNIVERSITY

دراسة لتقويم مؤسسات الطوافة الأهلية التجريبية

أخي الحاج الكريم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته :

يقوم مركز أبحاث الحج بإجراء دراسة مستفيضة عن نظام مؤسسات الطوافة بهدف تحسين خدماتها والوصول بها إلى درجة تتناسب مع قدسية المناسك .

لذا تجدون برفق هذا الاستبيان الذي يتضمن أهم الخدمات التي تقوم بها المؤسسة تجاهك ... فإن إجابتكم على فقراته بحرص ودقة سوف تساعد المسئولين على تحسين الخدمات المقدمة لحجاج بيت الله .

آملين منكم تعبئة الاستبيان بما ترونه من الدقة والتأني .

شاكرين لكم كريم تعاونكم وتجاوبكم .

هيئة الإشراف على البحث

ثالثاً :

١- أرى أن النظام الحالي وفر مناخاً مناسباً للعمل الجماعي لبذل الجهد في تقديم الخدمات الجيدة للحجاج .

أ- أوافق بشدة ☐ ب- أوافق ☐ ج- لا أدري ☐ د- لا أوافق ☐ هـ- لا أوافق على الإطلاق ☑

اذا كانت الإجابة د أو هـ فضلاً وضح رأيك

٢- أرى أن النظام الحالي اتاح لكل فرد من أبناء المهنة أن يطبق خبراته في مجالات المهنة المختلفة .

" أعمال ادارية - استقبال - اسكان - تصعيد - تجهيز ونصب خيام "

أ- أوافق بشدة ☐ ب- أوافق ☐ ج- لا أدري ☐ د- لا أوافق ☑ هـ- لا أوافق على الإطلاق ☐

اذا كانت الإجابة د أو هـ فضلاً وضح رأيك

٣- أرى أن كل فرد من زملائي بالمكتب يقوم بعمله عن دراية وخبرة .

أ- أوافق بشدة ☐ ب- أوافق ☐ ج- لا أدري ☑ د- لا أوافق ☐ هـ- لا أوافق على الإطلاق ☐

اذا كانت الإجابة د أو هـ فضلاً وضح رأيك

٤- أرى أن الامكانات المتاحة في ظل نظام المؤسسات أفضل مما سبق .

أ- أوافق بشدة ☐ ب- أوافق ☐ ج- لا أدري ☑ د- لا أوافق ☐ هـ- لا أوافق على الإطلاق ☐

اذا كانت الإجابة د أو هـ فضلاً وضح رأيك

٨- أرى أن النظام الحالي للمؤسسات وفعه في القضاء على مشكلة اسكان الحجاج في مكة .

أ- أوافق بشدة ☐ ب- أوافق ☐ ج- لا أدري ☐ د- لا أوافق ☐ هـ- لا أوافق على الإطلاق ☑

اذا كانت الإجابة د أو هـ فضلاً وضح رأيك

٩- أرى أن النظام الحالي للمؤسسات وفعه في القضاء على مشكلة اسكان الحجاج في المشاعر .

أ- أوافق بشدة ☐ ب- أوافق ☐ ج- لا أدري ☑ د- لا أوافق ☐ هـ- لا أوافق على الإطلاق ☐

اذا كانت الإجابة د أو هـ فضلاً وضح رأيك

١٠- أرى أن النظام الحالي للمؤسسات وفعه في توفير التجهيزات الضرورية للمسكن في مكة .

« الماء العذب - الكهرباء - المكيفات والمراوح - وجود حمامات ومطابخ ملائمة »

أ- أوافق بشدة ☐ ب- أوافق ☐ ج- لا أدري ☐ د- لا أوافق ☐ هـ- لا أوافق على الإطلاق ☑

اذا كانت الإجابة د أو هـ فضلاً وضح رأيك

١١- أرى أن النظام الحالي للمؤسسات وفعه في توفير التجهيزات الضرورية للإقامة في المشاعر .

« الماء العذب - الإنارة - وجود حمامات - أماكن اعداد الطعام »

أ- أوافق بشدة ☐ ب- أوافق ☐ ج- لا أدري ☑ د- لا أوافق ☐ هـ- لا أوافق على الإطلاق ☐

اذا كانت الإجابة د أو هـ فضلاً وضح رأيك

١٢- أرى أن النظام الحالي للمؤسسات ساهم في توفير وسائل النقل المريحة لكل حاج لأداء مناسك الحج .

أ- أوافق بشدة ☐ ب- أوافق ☐ ج- لا أدري ☐ د- لا أوافق ☐ هـ- لا أوافق على الإطلاق ☑

اذا كانت الإجابة د أو هـ فضلاً وضح رأيك

اذا كانت الإجابة د أو هـ فضلاً وضح رأيك

٣- أرى أن النظام الحالي يتيح الفرصة لتشغيل أبناء المحوظفين :

أ- أوافق بشدة ☐ ب- أوافق ☐ جـ- لا أدري ☑ د- لا أوافق ☐ هـ- لا أوافق على الإطلاق ☐

اذا كانت الإجابة د أو هـ فضلاً وضح رأيك

٤- أرى أن النظام الحالي يتيح الفرصة لتشغيل غير أبناء المحوظفين :

أ- أوافق بشدة ☐ ب- أوافق ☐ جـ- لا أدري ☐ د- لا أوافق ☐ هـ- لا أوافق على الإطلاق ☑

اذا كانت الإجابة د أو هـ فضلاً وضح رأيك

٥- أرى أن النظام الحالي يتيح الفرصة لتشغيل عناصر غير مؤهلين مهنيا :

أ- أوافق بشدة ☐ ب- أوافق ☐ جـ- لا أدري ☐ د- لا أوافق ☐ هـ- لا أوافق على الإطلاق ☑

اذا كانت الإجابة أ أو ب فضلا وضح رأيك

٦- أرى أن النظام الحالي للمؤسسات متكامل للهدف الذي أنشئ من أجله :

أ- أوافق بشدة ☐ ب- أوافق ☐ جـ- لا أدري ☐ د- لا أوافق ☐ هـ- لا أوافق على الإطلاق ☑

اذا كانت الإجابة د أو هـ فضلاً وضح رأيك

٧- أرى أن النظام الحالي للمؤسسات قد ساهم في القضاء على كثير من سلبيات الطوافة بصورتها القديمة

أ- أوافق بشدة ☐ ب- أوافق ☐ جـ- لا أدري ☑ د- لا أوافق ☐ هـ- لا أوافق على الإطلاق ☐

اذا كانت الإجابة د أو هـ فضلاً وضح رأيك

استبيان المطوفين

اسم المؤسسة : ---------------

المكان ---------- اليوم ------- التاريخ --/--/١٤٠٦هـ

أولاً:

معلومات أساسية :

١- الاسم: ------------- " إذا رغبت "

٢- سنوات الخدمة : -------------

٣- طريقة الالتحاق بالمهنة : عن طريق الوالد ------ عن طريق الاشتغال مع آخرين --------

٤- سنوات الخدمة الماضية كانت مع حجاج من : دول عربية ------- دول غير عربية --------

٥- تم إختياري عضواً بالمكتب عن طريق : إختيار من مجلس الإدارة ---- أو طريقة آخر --------

٦- إذا كان طريقاً آخر رجاء التوضيح : ---------------------

٧- طريقة إختيار أعضاء المكتب لمسئولياتهم من وجهة نظري كانت : ----------

أ- موفقة ------- ب- غير موفقة ------- ج- لا أدري ----------

اذا كانت الإجابة "ب" فضلاً وضح الأسباب

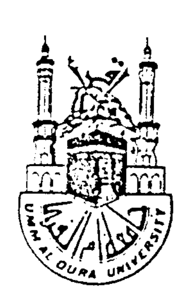
ثانياً:

١- بعد ممارستي العمل كطوف من داخل المؤسسة أجد تحسناً في الخدمات المقدمة للحاج عنها في نظام الطوافة الفردية .

أ- أوافق بشدة ☐ ب- أوافق ☐ ج- لا أدري ☐ د- لا أوافق ☐ هـ- لا أوافق على الإطلاق ☑

٢- أرى نظام المؤسسة بواقعه الحالي لخدمة الحجاج .

أ- فعال جداً ☐ ب- فعال ☐ ج- لا أدري ☑ د- غير فعال ☐ هـ- غير فعال على الإطلاق ☐



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي / جامعة أم القرى
مركز أبحاث الحج

دراسة لتقويم مؤسسات الطوافة الأهلية التجريبية

عزيزي عضو مكتب المؤسسة   الموقر   ١

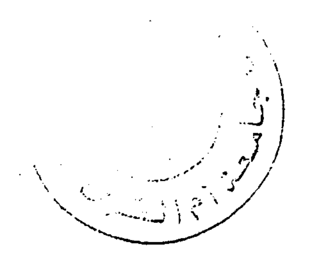
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

إن فكرة إنشاء مؤسسات الطوافة تعتبر فكرة رائدة في خدمة حجاج بيت الله الحرام ، وأي فكرة جيدة قابلة للتعرض لبعض المعوقات والظروف التي تحول دون تحقيق أهدافها ...

وإيماناً من مركز أبحاث الحج بجامعة أم القرى بريادة فكرة المؤسسات وضرورة متابعتها في خطواتها التنفيذية بهدف مساعدتها على تجاوز الصعوبات التي تعترض طريقها .. فإن المركز يضع بين أيديكم هذا الاستبيان آملاً منكم تعبئته بالحرص والدقة المعهودين فيكم ...

سائلين الله التوفيق

هيئة الإشراف على البحث



(ملحـــــــــــــق هـ)

استبيانات البحث

PERFORM HAJJ BEFOR VS. FOLLOW UP

جدول ٥/١٦٥

HAJJ BEFORE	YES	NO	TOTAL
YES	477 (89.66)	55 (10.34)	532
NO	1366 (88.47)	178 (11.53)	1544
TOTAL	1843	233	2076

CHI-SQUARE = .5624829